

Правила обращения в Службу Обслуживания Клиентов



АЙТи - Аптека

Вопросы связаны с ПО М-АПТЕКА плюс?

ДА

НЕТ

Обратитесь
к вашим
специалистам

Сроки реакции и решения задач в зависимости от приоритета:

Задачи приоритета 1:

не запускается ПО М-АПТЕКА плюс;
при работе ПО появляются сообщения об ошибке;
нет электронных накладных или прайс-листов;
не формируется/не отправляется заказ поставщикам
не печатаются чеки или этикетки;
вопросы в процессе инвентаризации.

Срок реакции - 2 ч, срок решения - 8 ч.

Задачи приоритета 2:

маркировка;
расхождение с Z-отчетом;
справочники;
отчеты;
импорт документов в офисе;
кассовые ордера;
прочие вопросы по ПО М-АПТЕКА плюс.

**Срок реакции - 2 суток, срок решения -
3-5 рабочих дней, уточняется письмом**

Выберите способ обращения:

1. Создайте задачу через ПО М-Аптека [«Сообщение в поддержку»](#)
2. Создайте задачу через [портал](#)
3. Напишите письмо на почту sok@itapтека.ru
4. Позвоните через приложение Telegram на номер 8 913 723 35 41
5. Позвоните по номеру телефона 8 383 363 30 16

1. Сообщите тему обращения, например: «Не работает отчет к зарплате сотрудника».
2. Сообщите название организации, ФИО контактного лица, телефон для связи.
3. Подробно опишите проблему и, при возможности, приложите скриншот или фото ошибки.

1. На электронную почту Вам придет письмо с номером задачи (при письменном обращении - всегда, при звонках уточните номер задачи у оператора).
Необходимо вести переписку в рамках задачи, т.е. нажать «ответить» на полученное письмо!
2. Если Вы не получили реакцию/решение в указанные сроки - нажмите «ответить» на письмо с номером задачи и добавьте в копию fast@itapтека.ru
Ваше обращение будет рассмотрено отделом по работе с клиентами.
3. После решения задачи Вы получите письмо о ее закрытии с возможностью оценки качества работы.
4. Если Вы считаете, что задача не решена, напишите ответное письмо с указанием нерешенных проблем.

