Қолдау қызметі қалай жұмыс істейді

Өтініш арналары, басымдықтар, жауап беру мерзімдері және өтініш тезірек шешілуі үшін оған не қосу керек.

Арналар

Арна	Не үшін	Қалай
Портал	Негізгі арна: тарих, файлдар, статустар, іске қосуға байланыстыру	Жаңа өтініш
Telegram	Хабарламалар, жылдам жауаптар, телефоннан өтініш жасау	Telegram қолдау боты
E-mail	Егер порталға әлі қолжетім болмаса	support@adaptek.tv

Басымдықтар және алғашқы жауап мерзімдері

Басымдық	Қашан таңдау керек	Алғашқы жауап
Критикалық	Жарнама немесе хабар тарату продакшнде жұмыс істемейді, жаппай қате	1 сағатқа дейін
Жоғары	Инвентарьдің елеулі бөлігі монетизацияланбайды, іске қосуды бөгейді	4 сағатқа дейін
Қалыпты	Сұрақтар, баптаулар, бөгемейтін ақаулар	24 сағатқа дейін
Төмен	Тілектер, шұғыл емес консультациялар	72 сағатқа дейін

Мерзім өтініш жасалған сәттен бастап есептеледі және өтініш картасында көрінеді. Егер басымдық дұрыс таңдалмаса, команда оны түзетеді.

Өтініштің өмірлік циклі

1. **Жаңа** — өтініш қабылданды, команда хабарлама алды.
2. **Жұмыста** — жауапты тағайындалды, жұмыс істеп жатырмыз.
3. **Клиентті күтудеміз** — сіздің жауабыңыз немесе әрекетіңіз қажет. Жауап бергеніңізден кейін өтініш қайтадан «Жұмысқа» оралады.
4. **Шешілді** — біз мәселені жабылды деп санаймыз. Егер олай болмаса — өтінішке жазып жіберіңіз, ол қайта ашылады.
5. **Жабылды** — соңғы күй.

Өтінішке не қосу керек

Сипаттама неғұрлым нақты болса, шешім соғұрлым жылдам болады. Типтік жағдайлар үшін:

- **Жарнама көрсетілмейді (SSAI):** шығыс ағынға сілтеме, канал, уақыт белдеуімен қоса нақты уақыт, белгілері бар манифест фрагменті. Қараңыз: SSAI мәселелерін диагностикалау.
- **AdStart плеері:** плеердің диагностика файлы (диагностика панеліндегі жүктеп шығару түймесі), құрастыру нөмірі, браузер/құрылғы. Қараңыз: Плеерді орнату — шолу.
- **GAM / MCM:** Network code, ad unit, тег немесе VAST-сұраныстың мысалы, есеп скриншоты. Қараңыз: GAM 360 · Adaptek-пен MCM.
- **Салыстыру және төлемдер:** кезең, өз тарапыңыздан есеп, сандардағы алшақтық. Қараңыз: Төлемдер, үлестер және салыстыру (сверка).

> **Кеңес:** Скриншоттар мен файлдарды тікелей өтінішке тіркеңіз — 25 МБ көлемдегі 10 файлға дейін. Telegram-да фото немесе құжатты қолтаңбамен жіберуге болады.

Өтінішті кім көреді

Өтінішті автор, порталдағы сіздің ұйымыңыздың әріптестері және Adaptek командасы көреді. Команданың ішкі жазбалары сізге көрсетілмейді.