Kā darbojas atbalsta dienests

Saziņas kanāli, prioritātes, atbildes termiņi un kas jāpievieno pieteikumam, lai to atrisinātu ātrāk.

Kanāli

Kanāls	Kam paredzēts	Kā
Portāls	Galvenais kanāls: vēsture, faili, statusi, piesaiste palaišanai	Jauns pieteikums
Telegram	Paziņojumi, ātras atbildes, pieteikumu izveide no telefona	Telegram atbalsta bots
E-pasts	Ja vēl nav piekļuves portālam	support@adaptek.tv

Prioritātes un pirmās atbildes termiņi

Prioritāte	Kad izvēlēties	Pirmā atbilde
Kritiska	Reklāma vai apraide nedarbojas produkcijā, masveida kļūda	līdz 1 h
Augsta	Būtiska inventāra daļa netiek monetizēta, bloķē palaišanu	līdz 4 h
Parasta	Jautājumi, konfigurācija, nebloķējoši defekti	līdz 24 h
Zema	Vēlmes, konsultācijas bez steidzamības	līdz 72 h

Termiņš tiek rēķināts no pieteikuma izveides un ir redzams pieteikuma kartītē. Ja prioritāte izvēlēta nepareizi, komanda to koriģēs.

Pieteikuma dzīves cikls

1. **Jauns** — pieteikums saņemts, komanda ir saņēmusi paziņojumu.
2. **Darbā** — nozīmēts atbildīgais, strādājam.
3. **Gaidām klientu** — nepieciešama jūsu atbilde vai darbība. Tiklīdz atbildēsiet, pieteikums atgriezīsies statusā «Darbā».
4. **Atrisināts** — mēs uzskatām jautājumu par slēgtu. Ja nē — vienkārši uzrakstiet pieteikumā, un tas tiks atvērts atkārtoti.
5. **Slēgts** — gala statuss.

Ko pievienot pieteikumam

Jo precīzāks apraksts, jo ātrāks risinājums. Tipiskiem gadījumiem:

- **Reklāma netiek rādīta (SSAI):** saite uz izejas straumi, kanāls, precīzs laiks ar laika joslu, manifesta fragments ar marķieriem. Sk. SSAI problēmu diagnostika.
- **AdStart atskaņotājs:** diagnostikas fails no atskaņotāja (izlādes poga diagnostikas panelī), būvējuma numurs, pārlūks/ierīce. Sk. Atskaņotāja uzstādīšana — pārskats.
- **GAM / MCM:** Network code, ad unit, taga vai VAST pieprasījuma piemērs, atskaites

ekrānuzņēmums. Sk. GAM 360 · MCM ar Adaptek.

- **Salīdzināšana un izmaksas:** periods, atskaite no jūsu puses, neatbilstība skaitļos. Sk. Izmaksas, daļas un saskaņošana.

> **Padoms:** Ekrānuzņēmumus un failus pievienojiet tieši pieteikumam — līdz 10 failiem pa 25 MB. Telegram var nosūtīt foto vai dokumentu ar parakstu.

Kas redz pieteikumu

Pieteikumu redz autors, kolēģi no jūsu organizācijas portālā un Adaptek komanda. Komandas iekšējās piezīmes jums netiek rādītas.