Как работает поддержка

Каналы обращений, приоритеты, сроки ответа и что добавить в обращение, чтобы его решили быстрее.

Каналы

Канал	Для чего	Как
Портал	Основной канал: история, файлы, статусы, привязка к запуску	Новое обращение
Telegram	Уведомления, быстрые ответы, создание обращений с телефона	Telegram-бот поддержки
E-mail	Если ещё нет доступа к порталу	support@adaptek.tv

Приоритеты и сроки первого ответа

Приоритет	Когда выбирать	Первый ответ
Критический	Реклама или вещание не работает в продакшне, массовая ошибка	до 1 ч
Высокий	Существенная часть инвентаря не монетизируется, блокируется запуск	до 4 ч
Обычный	Вопросы, настройка, неблокирующие дефекты	до 24 ч
Низкий	Пожелания, консультации без срочности	до 72 ч

Срок считается от создания обращения и виден в карточке обращения. Если приоритет выбран неверно, команда его скорректирует.

Жизненный цикл обращения

1. **Новое** — обращение получено, команда получила уведомление.
2. **В работе** — назначен ответственный, работаем.
3. **Ждём клиента** — нужен ваш ответ или действие. Как только вы ответите, обращение вернётся «В работу».
4. **Решено** — мы считаем вопрос закрытым. Если нет — просто напишите в обращение, оно откроется снова.
5. **Закрыто** — финальное состояние.

Что добавить в обращение

Чем точнее описание, тем быстрее решение. Для типичных случаев:

- **Реклама не показывается (SSAI):** ссылка на выходной поток, канал, точное время с часовым поясом, фрагмент манифеста с метками. См. Диагностика

проблем SSAI.

- **Плеер AdStart:** файл диагностики из плеера (кнопка выгрузки в панели диагностики), номер сборки, браузер/устройство. См. Установка плеера — обзор.
- **GAM / MCM:** Network code, ad unit, пример тега или VAST-запроса, скриншот отчёта. См. GAM 360 · MCM с Adaptek.
- **Сверка и выплаты:** период, отчёт с вашей стороны, расхождение в цифрах. См. Выплаты, доли и сверка.

> **Совет:** Скриншоты и файлы прикладывайте прямо к обращению — до 10 файлов по 25 МБ. В Telegram можно отправить фото или документ с подписью.

Кто видит обращение

Обращение видят автор, коллеги из вашей организации на портале и команда Adaptek. Внутренние заметки команды вам не показываются.