Як працює підтримка

Канали звернень, пріоритети, терміни відповіді та що додати до звернення, щоб його вирішили швидше.

Канали

Канал	Для чого	Як
Портал	Основний канал: історія, файли, статуси, прив'язка до запуску	Нове звернення
Telegram	Сповіщення, швидкі відповіді, створення звернень з телефону	Telegram-бот підтримки
E-mail	Якщо ще немає доступу до порталу	support@adaptek.tv

Пріоритети і терміни першої відповіді

Пріоритет	Коли обирати	Перша відповідь
Критичний	Реклама або мовлення не працює в продакшні, масова помилка	до 1 год
Високий	Суттєва частина інвентарю не монетизується, блокує запуск	до 4 год
Звичайний	Питання, налаштування, неблокуючі дефекти	до 24 год
Низький	Побажання, консультації без терміновості	до 72 год

Термін рахується від створення звернення і видно в картці звернення. Якщо пріоритет обрано невірно, команда його скоригує.

Життєвий цикл звернення

1. **Нове** — звернення отримано, команда отримала сповіщення.
2. **В роботі** — призначено відповідального, працюємо.
3. **Чекаємо на клієнта** — потрібна ваша відповідь або дія. Щойно ви відповісте, звернення повернеться «В роботу».
4. **Вирішено** — ми вважаємо питання закритим. Якщо ні — просто напишіть у звернення, воно відкриється знову.
5. **Закрито** — фінальний стан.

Що додати до звернення

Чим точніше опис, тим швидше рішення. Для типових випадків:

- **Реклама не показується (SSAI):** посилання на вихідний потік, канал, точний час з часовим поясом, фрагмент маніфесту з мітками. Див. Діагностика проблем SSAI.

- **Плеєр AdStart:** файл діагностики з плеєра (кнопка вивантаження в панелі діагностики), номер збірки, браузер/пристрій. Див. Встановлення плеєра — огляд.
- **GAM / MCM:** Network code, ad unit, приклад тега або VAST-запиту, скриншот звіту. Див. GAM 360 · MCM з Adaptek.
- **Звірка та виплати:** період, звіт з вашого боку, розбіжність у цифрах. Див. Виплати, частки та звірка.

> **Порада:** Скриншоти та файли прикладайте прямо до звернення — до 10 файлів по 25 МБ. У Telegram можна надіслати фото чи документ з підписом.

Хто бачить звернення

Звернення бачать автор, колеги з вашої організації на порталі та команда Adaptek. Внутрішні нотатки команди вам не показуються.