



Будущее
создается

Сервисное приложение **Ostec Smart Service**



Инструкция пользователя

1 Установка приложения

- Загрузите Приложение **Ostec Smart Service** из магазинов Приложений [AppStore](#) или [RuStore](#) или установите его через сайт ostec-smart.ru¹.
- Разрешите Приложению отправлять вам Push-уведомления. Разрешение потребуется для общения в чате и получения информации о статусах заявок.

2 Регистрация пользователя

- Откройте Приложение и зарегистрируйтесь, корректно заполнив все поля.
- Подтвердите свой номер телефона, введя код из смс-сообщения, которое вы получите после ввода регистрационных данных.
- Подтвердите свой почтовый адрес, введя код из полученного письма.
- Дождитесь подтверждения регистрации. Обычно это происходит в течение 2 часов.

3 Регистрация оборудования

- Для работы Приложения необходимы специальные наклейки с QR-кодом, размещенные на обслуживаемом оборудовании. Как правило, поставляемое оборудование уже имеет такие наклейки и зарегистрировано в нашей сервисной службе.
- Если на оборудовании нет наклеек или требуется их замена, сообщите об этом по любому удобному каналу связи, указанному в Приложении в разделе **Поддержка**.

4 Отправка заявки

- Перейдите в раздел **Заявки** и нажмите «+» в правом нижнем углу экрана.
- В открывшемся окне нажмите на кнопку с иконкой QR-кода и отсканируйте QR-код, расположенный на оборудовании.
- В заявке опишите вопрос/проблему, относящиеся к данному оборудованию, можно приложить фотографии или видео для ускорения диагностики.
- Нажмите **Отправить**. Заявка отобразится на вкладке **Активные заявки** в разделе **Заявки**.
- Вы можете отправить несколько заявок в службу сервиса, они будут рассматриваться и обрабатываться отдельно.

¹ При установке приложения на Android появится сообщение о ненадежном источнике. Это стандартное предупреждение. С Приложением все в порядке, не переживайте. Нажмите **Все равно скачать**, а потом – **Разрешить установку**.

5 Работа с заявкой

- После регистрации заявке будет присвоен номер, который отобразится в Приложении.
- Изменение статуса заявки в службе сервиса также будет отражено в заявке.

6 Чат по заявке и чат поддержки

- Выберите заявку в списке активных и войдите в чат, нажав на заявку.
- Задайте ваш вопрос нашим сотрудникам. Общение в этом чате будет происходить только по теме данной заявки.
- Если вы хотите задать вопрос, не касающийся конкретной заявки, перейдите в раздел **Поддержка** и напишите в онлайн-чат или Telegram.

7 Оценка работ

- После окончания работ заявка получает статус **Завершено** и переносится на вкладку **Завершенные** в разделе **Заявки**. Выберите завершенную заявку в списке, откройте ее и поставьте оценку от ★ до ★★★★★.

8 Вопросы

- Свои предложения и пожелания по работе Приложения направляйте в службу сервиса Остек-CMT: help@ostec-group.ru, 8 800 600 77 55.



Загрузите в
RuStore



Загрузите в
App Store