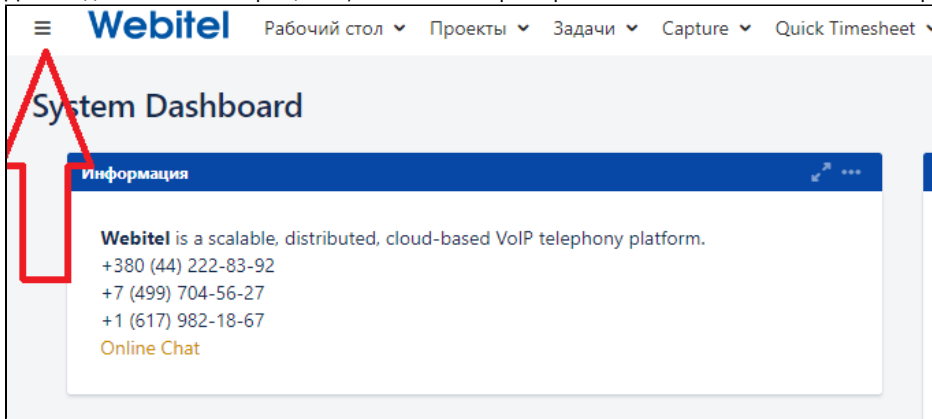
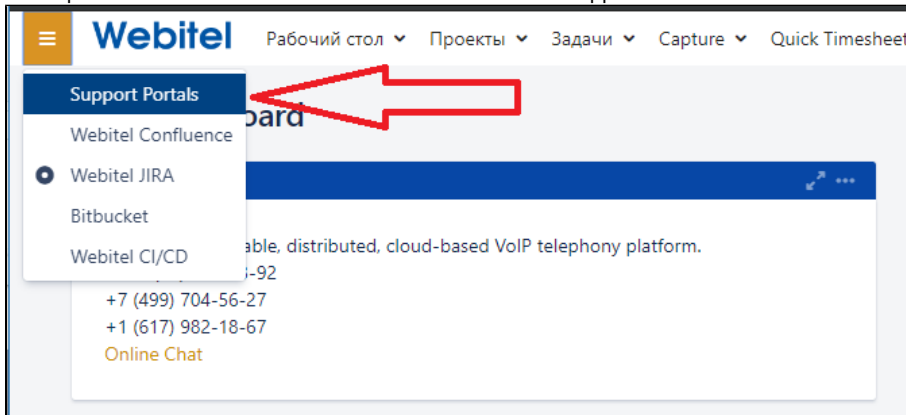


Создание нового обращения на портале поддержки

Для создания нового обращения, нажмите на три горизонтальные линии на главной странице сайта my.webitel.com.



В открывшемся контекстном меню нажмите на поле Support Portals.



Далее выберите Customer service:

Welcome to the Webitel Support Portal

В чем требуется помощь?

Поиск



Поиск по справке

Популярно

Недавние

[Webitel] Customer se...

Stage Demo

Webitel License



Technical support · [Webitel] Customer service

Need help installing, configuring, or troubleshooting? Select this tc

Просмотреть все

Вы увидите следующую страницу для выбора типа обращения на портале технической поддержки. Также открыть эту страницу можно перейдя по адресу support.webitel.com.



[Webitel Support Portal](#)

[Webitel] Customer service

Welcome! You can raise a Customer service request from the options provided.

What do you need help with?



[Search help](#)



New Feature

Need help with configuring something new? We will help you.



Technical support

Need help installing, configuring, or troubleshooting? Select this to request assistance.



Licensing and billing questions

Choose this if you have questions about licensing or billing.



Report a bug

If you have some failures which blocked work of your main functionality please let us know



Product trial

Trying out our product and want more information? Select this and we'll be happy to answer your questions.



Other questions

Don't see what you're looking for? Select this option and we'll help you out.



Implementation of Webitel

Let us help you to implement Webitel inside your company.



Paid task

Request the newest features ahead of the standard public releases!



Suggest improvement

We know that people are having ideas for improvements all the time and we welcome them. Your voice and ideas matter and we want to hear from you!

Не знаете какой тип запроса выбрать? Описание ниже:

New Feature - если вам необходима помощь в создании чего-то нового (отчет, функциональность и т.п.);

Technical Support - если нужна помощь в настройке, установке или устранении/диагностике некритических (не блокирующих работу основных сервисов) сложностей;

Licensing and billing questions - выбирается, если возникли вопросы по лицензированию или счетам;

Report a Bug - запрос для сообщения о критических неисправностях, которые блокируют работу основных сервисов (доступен только для авторизованных лиц);

Product Trial - если вы тестируете работу нашего продукта и вам необходимо получить больше информации о нем;

Other Question - вопросы, которые не попадают ни под одну из описанных категорий;

Implementation of Webitel - заинтересовались нашим продуктом и желаете ознакомиться с его работой? Выбирайте данный тип запроса;

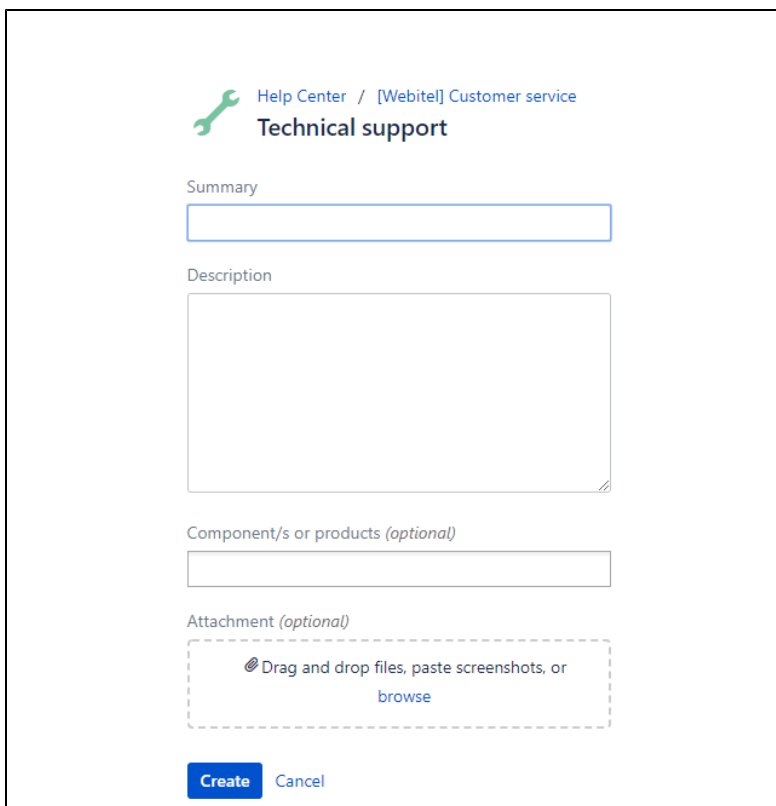
Paid Task - реализация дополнительных возможностей под конкретные цели, которые не включены в базовый функционал;

Suggest Improvement - если появились предложения по улучшению предоставляемых услуг или вы знаете как улучшить наш продукт.

Выберите тип обращения, который вас интересует. Под каждым типом обращения указано краткое описание его назначения. Если тип обращения выбрано не верно, оно остается активным и будет обработано, однако его тип может быть изменен агентами технической поддержки.

Выберем, например, тип обращения technical Support. Следующая страница практически не отличается независимо от того, какой тип обращения вы выбрали. Всегда присутствуют основные поля, такие как:

- **Summary** - краткое описание, или название вопроса, который вас интересует.
- **Description** - детальное описание существующей проблемы или вопроса. От детальности описания напрямую зависит время поиска решения и исправление вашей проблемы, или вопроса.
- **Component** - здесь можно указать из списка компонент, или продукт который относится к вашему обращению. Это помогает технической поддержке группировать и быстрее находить решения для ваших обращений. Данное поле не является обязательным.
- **Attachment** - данное поле позволяет прикрепить файл, который поможет нам лучше понять вашу проблему. Например, фото ошибки, или файл с логами.



The screenshot shows a web form titled "Technical support" under the heading "Help Center / [Webitel] Customer service". The form contains the following elements:

- A green wrench icon next to the title.
- A "Summary" label above a single-line text input field.
- A "Description" label above a large multi-line text area.
- A "Component/s or products (optional)" label above a single-line text input field.
- An "Attachment (optional)" label above a dashed box containing the text "Drag and drop files, paste screenshots, or browse".
- At the bottom, there are two buttons: "Create" (in blue) and "Cancel" (in grey).

Также обратите внимание, что при заполнении полей, вам отобразятся статьи по теме вашего обращения, которые могут помочь вам самостоятельно решить данную проблему. Эти статьи являются частью документации и базы знаний с ответами на часто задаваемые вопросы, которые доступны здесь: [Webitel: Документация](#) и [Webitel: База знаний](#). Если вы не нашли ответ на свой вопрос в документации, нажмите кнопку *Create* для создания обращения.



Technical support

Raise this request on behalf of

Summary

Description

Не могу залогиниться в webitel phone.
Мои данные для входа:
логин - 215@my.webitel.com
пароль - secret_pass
сервер - https://cloud-pbx02.webitel.com/engine

ОС - Windows 10
Версия webitel phone - 1.101.2

Пожалуйста, помогите решить проблему.



Component/s or products (optional)

Attachment (optional)

Ⓜ Drag and drop files, paste screenshots, or
browse



1.png - 24.92 kB - image/png

Priority (optional)