

**Взаимодействие с
центром технической
поддержки YEALINK,
MARVEL-DISTRIBUTION**

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ КОМПАНИИ «МАРВЕЛ-ДИСТРИБУЦИЯ»	3
КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ НЕОБХОДИМО ПОДГОТОВИТЬ ПЕРЕД ОБРАЩЕНИЕМ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ YEALINK?	4
Подготовка ответов на стандартные вопросы.....	5
ВЕБ-САЙТ ПОДДЕРЖКИ YEALINK ДЛЯ ПОИСКА ОТВЕТА	6

ВВЕДЕНИЕ

Данное руководство разработано Центром Технической Поддержки Yealink на базе компании Marvel (далее - ЦТП) и предназначено для технических служб организаций, эксплуатирующих продукцию Yealink (оборудование и ПО).

Представленный документ является сборником статей и ссылок, направленных на эффективное взаимодействие с ЦТП.

Опираясь на пункты данного документа Вы сможете найти ответы на часто задаваемые вопросы, а также найти подробную информацию необходимую для открытия новой заявки в системе Yealink.

Инструкции, документации, размещенные в документе, основаны на материалах компании Yealink и написаны на английском языке.

Для ускорения поиска решения возникшей проблемы (перед обращением в центр технической поддержки) настоятельно рекомендуется подготовить информацию, приведенную ниже, а также ответить на стандартные вопросы.

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ КОМПАНИИ «МАРВЕЛ-ДИСТРИБУЦИЯ»

Памятка для получения технической поддержки по продуктам Yealink*Время оказания услуг*

Рабочее время 8x5 (ПН-ПТ, 9:30 – 18:30)

Контактные данные

E-mail: tech-support@marvel.ru

Телефон: +7 (495) 745-80-08, +7 (812) 326–32-32 – спрашивать «Группу технической поддержки»

До момента обращения в ЦТП, подготовьте следующую информацию:

- ✓ Название организации;
- ✓ Контактное лицо (ФИО, телефон, e-mail);
- ✓ Тип и модель оборудования, версия ПО;
- ✓ Серийный номер оборудования;
- ✓ Подробное описание проблемы/вопроса;
- ✓ Сценарий, при котором возникла проблема;
- ✓ Фотографии, а также видеозапись, которая покажет некорректную работу оборудования;
- ✓ Материалы для первичного анализа (лог-файлы, ссылки на документацию и т.п.);
- ✓ При подаче заявки, пожалуйста, перечислите шаги по устранению неполадок, которые вы предприняли, и соответствующие результаты, любые фотографии или видеозаписи проблемы были бы полезны.

Взаимодействие по открытой заявке

При получении обращения инженер технической поддержки открывает новую заявку с уникальным номером и сообщает его контактному лицу, указанному в обращении. Дальнейшее взаимодействие осуществляется по телефону и электронной почте.

Для ускорения обработки ваших e-mail сообщений по открытой заявке, направляйте письма на адрес tech-support@marvel.ru путем ответа на последнее письмо в переписке. Пожалуйста, не меняйте тему письма.

КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ НЕОБХОДИМО ПОДГОТОВИТЬ ПЕРЕД ОБРАЩЕНИЕМ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ YEALINK?

Когда вы сталкиваетесь с проблемой:

1. Поищите решение на веб-сайте поддержки Yealink (<http://support.yealink.com>)

Предоставьте system logs, config.bin, and PCAP trace. (Для MVC серии потребуются application and accessory logs).

Отправьте всю информацию в службу поддержки Yealink:

- Trace
- Syslog
- Configuration file
- Scenario description
 - ✚ Describe in detail the nature of the fault, the scenario in which the problem occurred, and the time when the abnormal operation of the equipment occurred.
- Business information
- For clear and redundant information about the problem, attach photos to the case, as well as a video that will show the incorrect operation of the equipment

Примечание: *Всю информацию необходимо подготовить на английском языке.*

Подготовка ответов на стандартные вопросы

Для эффективного общения со службой технической поддержки настоятельно рекомендуется подготовить информацию, основанную на приведенных ниже вопросах:

- ✓ How serious is the problem? What is the impact on the client?
- ✓ How urgent is the problem? Do you think an immediate solution or modification is needed?
- ✓ Have you tried restoring the hardware to factory settings?
- ✓ Is there a problem with different software versions of the same equipment?
- ✓ Has the equipment been updated to the latest software version?
- ✓ What version of software is currently installed on the equipment?

Примечание: *Если вы не выполнили сброс системы на заводские настройки и не обновили программное обеспечение до последней версии перед обращением в службу поддержки, настоятельно рекомендуется сделать это.*

- ✓ How often does this kind of problem occur?
- ✓ Do you have similar equipment that doesn't have this kind of problem?
- ✓ Do other manufacturers have this BUG?
- ✓ What did you do to fix the problem?

 При отправке заявки, пожалуйста, перечислите шаги по устранению неисправностей и соответствующие результаты, любые фотографии или видеозаписи проблемы будут полезны.

ВЕБ-САЙТ ПОДДЕРЖКИ YEALINK ДЛЯ ПОИСКА ОТВЕТА

- Зайдите на сайт поддержки Yealink, чтобы найти ответ.

Yealink Support Website: <http://support.yealink.com/>

The screenshot shows the Yealink Support website. At the top, there is a navigation bar with the following links: Ticket, Warranty Service, License, Knowledge Base, Resource Center, Prime Care, and Help Desk. Below the navigation bar is a large banner image of three men in business attire. Overlaid on the banner is the text "Welcome to Yealink Support" and a search bar with the placeholder text "Please enter product model or keyword".

Below the banner is a section titled "Find Support By Product". This section contains a horizontal row of six product categories, each with an icon and a label:

- IP Phone
- Microsoft/ZOOM/Ring Central/BlueJeans Devices
- Headset/Camera/Speakerphone
- Smart Workspace Devices
- Management Platform
- Video Conferencing Platform

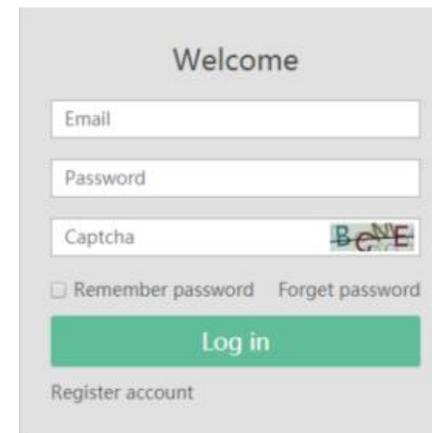
Below this row is a grid of product series and accessories, each in a button format:

- T5 Series
- T4 Series
- T3 Series
- DECT Phone
- Conference phone
- Expansion Module
- Wireless Headset Adapter
- Wi-Fi USB Dongle
- Bluetooth USB Dongle
- IP Phone Camera
- Wireless Expansion Microphone
- Wired Expansion Microphone
- Others

Используйте Ticket System для того, чтобы сообщить о проблеме

- The **Yealink Ticket System** это единственный официальный способ сообщить обо всех технических проблемах.
- Если у вас нет учетной записи на сайте, пожалуйста, нажмите <http://support.yealink.com/faq/faqInfo?id=678> чтобы подать заявку на создание собственного аккаунта в системе.

Ticket website: <https://ticket.yealink.com>



>Welcome

Email

Password

Captcha 

Remember password [Forget password](#)

[Register account](#)



MARVEL

Yealink

Пожалуйста, сначала создайте учетную запись, заполнив информацию справа. Затем свяжитесь со службой поддержки Yealink для активации учетной записи.

Ticket website: <https://ticket.yealink.com>

Create an Account

*Username:	<input type="text"/>	*Job Title:	<input type="text"/>
*Account Type:	<input type="text"/>	Distributor:	<input type="text"/>
*Email Address:	<input type="text"/>	*Company:	<input type="text"/>
*Password:	<input type="text"/>	*Company Website:	<input type="text"/>
*Confirm Password:	<input type="text"/>	*Area:	<input type="text"/>
*Phone Number:	<input type="text"/>	*Country:	<input type="text"/>
		*State/Province:	<input type="text"/>
		*Captcha:	<input type="text" value="CPET"/>

The first name will be your username and it should be unique.

Apply