

Уважаемый клиент, выберите удобный для Вас способ связи с нашей компанией



8 (800) 100-8-812  
+7 (812) 334-38-12



по электронной почте:  
help@esphere.ru



с помощью сайта:  
http://esphere.ru

## Обращение по телефону

Вам ответит специалист контактного центра. Обращаем внимание, что для контроля качества обслуживания разговоры записываются.

Для быстрой идентификации будьте готовы назвать **ИНН** или **GLN** Вашей компании.

В случае, если Вам необходимо соединение с сотрудником ООО «КОРУС Консалтинг СНГ», будьте готовы назвать ФИО сотрудника или номер запроса, который Вы получили ранее при обращении в компанию, а также цель разговора.

В случае, если специалист контактного центра не сможет ответить на Ваш вопрос, телефонный звонок будет направлен в профильный отдел.

## Обращение по электронной почте

Запрос автоматически регистрируется в системе CRM. На адрес электронной почты отправителя приходит уведомление с номером запроса.

### Пример уведомления

Номер запроса: **#1046297**

Здравствуйте, Ваша заявка с темой: «Отправьте, пожалуйста, инструкцию» от 30.09.2014 17:31:41 **зарегистрирована.**

Пожалуйста, последующие вопросы задавайте в ответном сообщении или указывайте номер запроса (**#1046297**) в теме нового сообщения.

*Не удаляйте уведомление до получения ответа из «КОРУС Консалтинг СНГ».*

Время реакции на запросы и время, отведенное на решение проблем, регламентированы в **договоре присоединения** (<http://www.esphere.ru/dogovor>) . Для ускорения обработки вашего запроса в письме рекомендуем указать:

- ИНН Вашей компании или номер договора с ООО «КОРУС Консалтинг СНГ»;
- наименование контрагента, во взаимодействии с которым возникли сложности;
- описание проблемы, если возможно, с изображением экрана (скриншотом);

## Обращение через форму отправки запроса

Для отправки запроса в техническую поддержку необходимо **заполнить специальную форму** (<http://www.esphere.ru/support/>) .

Запрос должен содержать следующую информацию:

- наименование и ИНН компании;
- наименование услуги (сервиса), в связи с работой которой Вы хотите обратиться;
- Ваши контактные данные (ФИО, e-mail, контактный телефон);
- тему запроса;
- описание запроса в поле «Текст запроса»;

Запросу через форму будет присвоен порядковый номер, который придет на указанный Вами e-mail.

## Часто задаваемые вопросы

На сайте размещен раздел «Ответы на часто задаваемые вопросы». Перед тем, как обратиться к нам, рекомендуем заглянуть в раздел **«Вопросы и ответы»** (<http://www.esphere.ru/support/faq>) . Может быть, ответы на Ваши вопросы уже имеются в разделе.

## Обратная связь

Нам важно Ваше мнение о нашей работе. Воспользуйтесь **формой обратной связи** (<http://www.esphere.ru/support/feedback>) на нашем сайте.

Обратная связь адресуется руководителям подразделений. Если услуга была оказана Вам некачественно или Ваше обращение осталось без ответа в отведённый срок, обязательно воспользуйтесь данной формой.

*Желаем Вам комфортной работы  
с нашими сервисами!*