

Онлайн-платформа
для оценки и развития качества внутреннего сервиса (КВС)
РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

На 27 листах

Москва, 2023

Аннотация

Данный документ является руководством пользователя Онлайн-платформы для оценки и развития качества внутреннего сервиса (КВС) Harry Service (далее – Система).

Harry Service берет на себя задачи по подготовке PR и коммуникаций с сотрудниками (инфомакеты, видеоролики, письма, скринсейвы, плакаты и др.)

Преимущества продукта:

- Настройка процессов;
- Автоматизация исследования;
- Моментальная выгрузка отчетов;
- Встроенные рекомендации;
- План работ;
- Личный кабинет.

Платформа объединяет интерактивные опросы по нескольким критериям, доступные на любом устройстве, мгновенные онлайн-отчеты для руководителей и HR, а также мощный виджет обратной связи, позволяющий услышать «голос» внутреннего клиента.

Современные UX/UI тренды сочетаются с высокой адаптивностью под клиента и возможностью построения любой методики опросов и отчетов.

Благодаря полученным данным руководители смогут лучше понять сильные и слабые стороны своего процесса. (При этом оценка клиентов позволит посмотреть на работу подразделения «другими глазами»). Комментарии станут источником информации о конкретных проблемах в процессе.

Содержание

1 Введение	4
1.1 Основные функции системы	4
1.2 Уровень подготовки пользователя	5
1.3 Системные требования, установка ПО	5
2 Запуск, работа и выход из системы	6
2.1 Подготовка к работе и предварительные действия	6
2.2 Вход в Систему.....	7
2.3 Смена пароля	8
2.4 Главное меню	8
2.5 Выход из системы	8
2.6 Смена языка	9
3 работа в системе	10
3.1 Общая схема работы	10
3.2 Заполнение анкеты	10
3.3 Личный кабинет	13
3.3.1 Процессы.....	13
3.3.2 Владелец процесса	16
3.3.3 Подразделения	20
3.3.4 Рекомендации экспертов	21
3.3.5 Комментарии клиентов.....	22
3.3.6 Статистика участия	23
4 Решение типовых проблем	25
5 Обращение в службу технической поддержки	27

ВВЕДЕНИЕ

Полное наименование системы – Онлайн-платформа для оценки и развития качества внутреннего сервиса (KBC) Happy Service.

Краткое наименование системы – Система.

Веб-интерфейс платформы располагается по адресу: <https://happy-inc.ru/happy-service/>.

1.1 Основные функции системы

Решение задач по подготовке PR и коммуникаций с сотрудниками (инфомакеты, видеоролики, письма, скринсейвы, плакаты и др.).

Встроенная методика для бенчмарков по процессам.

Встроенные рекомендации по улучшению метрик, а также машинный анализ предложений внутренних клиентов. С целью реализации функционала реализованы личные кабинеты. Понятные отчеты для каждого владельца процесса и топ руководителей появляются в их личных кабинетах через минуту после опроса. Выгрузка «в 1 клик» отчетов в PPT, PDF, Excel.

Контент-анализ. В платформу встроена интеллектуальная система обработки комментариев внутренних клиентов к оценке. В отчетах доступен рейтинг проблем по каждому критерию процесса и отдельно комментарии с благодарностью, для дополнительной мотивации руководителей.

Встроенные рекомендации и план работ. В систему встроены рекомендации по улучшению метрик, а также машинный анализ предложений внутренних клиентов.

Возможность добавлять собственные обучающие материалы или подключать LMS платформы.

Контроль выполнения мероприятий через онлайн план работ.

Геймификация в исследовании позволяет увлекательно и быстро собрать данные об удовлетворённости внутренних клиентов качеством сервисных и основных процессов один раз в квартал.

Результаты оценки бизнес-процессов по трем критериям (качество, время и готовность помочь), комментарии респондентов и рекомендации платформы позволяют быстро найти причины неудовлетворенности внутренних клиентов.

1.2 Уровень подготовки пользователя

Пользователь Системы должен иметь опыт работы с ОС семейства Microsoft Windows, Mac OS, Linux или мобильными современными iOS и ОС Android, навыки работы с современными браузерами.

1.3 Системные требования, установка ПО

Для работы Системы предоставления услуг IT-инфраструктуры установка ПО не требуется, так как клиентская часть со всеми процессами настройки выполняется в браузере. Для работы Системы требуется стабильное интернет-подключение и актуальная стабильная версия любого из основных веб-браузеров: Firefox Browser, Opera, Safari, Google Chrome, Яндекс.Браузер, Microsoft Edge. Также для работы системы требуется включенная поддержка javascript и cookies. Также работа с Системой возможна на мобильных устройствах с ОС Android и iOS актуальных версий.

ЗАПУСК, РАБОТА И ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ

2.1 Подготовка к работе и предварительные действия

Система не требует установки и доступна после регистрации в Системе.

Чтобы зарегистрироваться в Системе, требуется оставить заявку. Для этого выполните следующие действия:

1) Перейдите на страницу <https://happy-inc.ru/happy-service/> по ссылке или с помощью кнопки **Цены** (Рисунок 1) в правой верхней части экрана.

2) Нажмите на кнопку **Получить цену**.

Либо

3) Нажмите на кнопку **Получить лучшую цену**.

Либо

4) Заполните форму ниже.

5) Заполните все поля заявки:

- Имя;
- Компания;
- Количество сотрудников;
- Телефон;
- Корпоративный e-mail;
- Комментарий при необходимости.

6) Нажмите кнопку **Отправить**.

7) Дождитесь звонка сотрудника Harry Job и следуйте дальнейшим инструкциям.

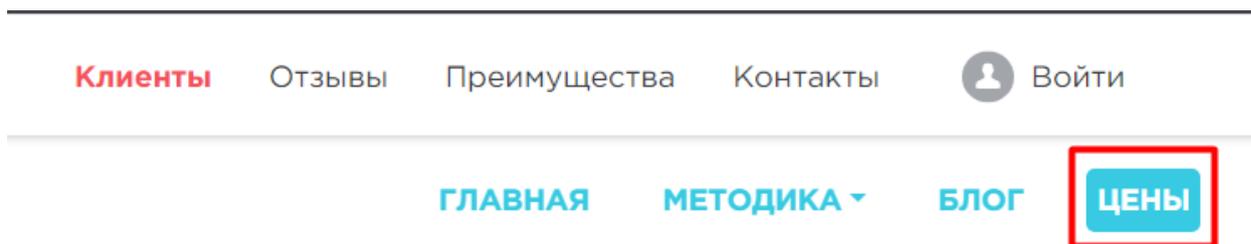


Рисунок 1. Кнопка Цены на главной странице сайта

Для ознакомления с функциональностью Системы запросите бесплатную демо-версию продукта при помощи заявки на сайте <https://happy-inc.ru/happy-service/prices/>. Заполните форму заявки (Рисунок 2), и с вами свяжется консультант, чтобы обсудить условия. Всё, что нужно предоставить – это список email-адресов сотрудников. Количество респондентов в тестовой группе должно составлять не более 10% от общего числа сотрудников, но не менее 5 и не более 100 человек.

Как к вам обращаться

Ваша компания

Количество сотрудников ▾

+7() - - -

Ваш e-mail

Комментарий

Отправить

Нажимая на кнопку «Отправить», Вы даете согласие на обработку своих персональных данных.
[🔒 Политика конфиденциальности](#)

Или пишите нам на почту
sales@happy-inc.ru

Рисунок 2. Заявка на получение доступа к бесплатной пилотной версии продукта

2.2 Вход в Систему

Для доступа к Системе откройте любой актуальный браузер и введите адрес <https://happy-inc.ru/happy-service/> в поисковую строку. Нажмите клавишу **Enter**. Вы попадете на страницу входа в Систему (Рисунок 3).

HAPPY INC.

Войти Результаты опроса

Логин

Пароль

Войти



Рисунок 3. Страница авторизации

Введите полученные от руководителя или hr-специалиста логин и пароль и нажмите кнопку **Войти**.

Для получения результатов опроса необязательно авторизоваться в системе. Перейдите на вкладку **Результаты опроса** и введите ваш корпоративный email для получения ссылки на результаты. При использовании нескольких email введите email, на который отправляются ссылки опроса. Нажмите кнопку **Отправить ссылку**. Ссылка будет отправлена на указанный адрес.

2.3 Смена пароля

Самостоятельная смена пароля пользователем не предусмотрена. Если вы забыли пароль, обратитесь к сотруднику, выдавшему его вам.

2.4 Главное меню

Главная страница платформы представляет собой список стендов, набор справочных материалов о платформе и информацию о команде. Для входа в личный кабинет в главном меню нажмите **Посмотреть отчеты платформы** (Рисунок 4).

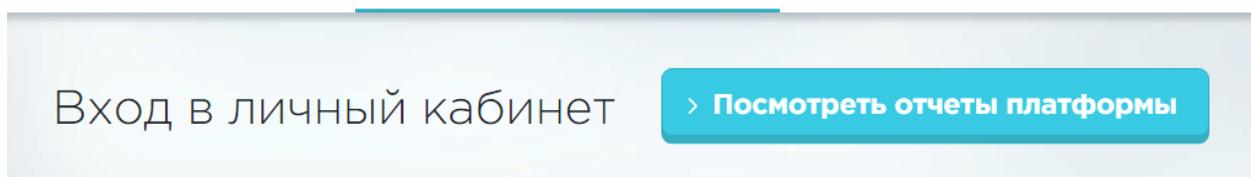


Рисунок 4. Переход в личный кабинет

2.5 Выход из системы

Для выхода из системы в личном кабинете нажмите на аватар пользователя и в появившемся меню выберите **Выход** (Рисунок 5). Вы также можете закрыть вкладку или браузер полностью, не выходя из системы. Также, если необходимо продолжить работу с продуктами HarryJob, нажмите **Вернуться в панель HarryJob**. Вы будете перенаправлены на главную страницу сайта.

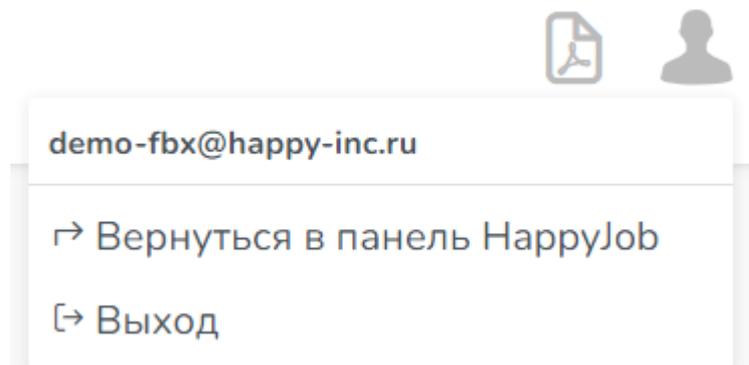


Рисунок 5. Выход из Системы или переход в панель

2.6 Смена языка

Для смены языка нажмите Ru рядом с аватаром пользователя. Для выбора английского языка нажмите Eng, для возврата к русскому языку выберите Ru.

РАБОТА В СИСТЕМЕ

3.1 Общая схема работы

Цель Системы – оценить, насколько быстро и качественно предоставляются услуги внутри компании. Сотрудникам на электронную почту или с помощью смс-сообщения приходит предложение принять участие в опросе. Респондент выбирает процессы, с которыми взаимодействовал в последнее время и оценивает каждый по трем критериям:

- Время процесса.
- Готовность помочь.
- Качество результата.

Платформа собирает и обрабатывает комментарии сотрудников к каждому процессу. Исследование является 100% анонимным, так как проводится сторонним провайдером, который не передает никакие данные, раскрывающие личность отвечающего. Владельцы процессов получают только данные исследования, не включающие ФИО и должности. Исследование завершается в указанную в настройках дату.

3.2 Заполнение анкеты

Для начала работы и сбора данных необходимо заполнить анкету. Для этого нажмите **Пройти опрос**. Вы будете перенаправлены на страницу заполнения анкеты (Рисунок 6).

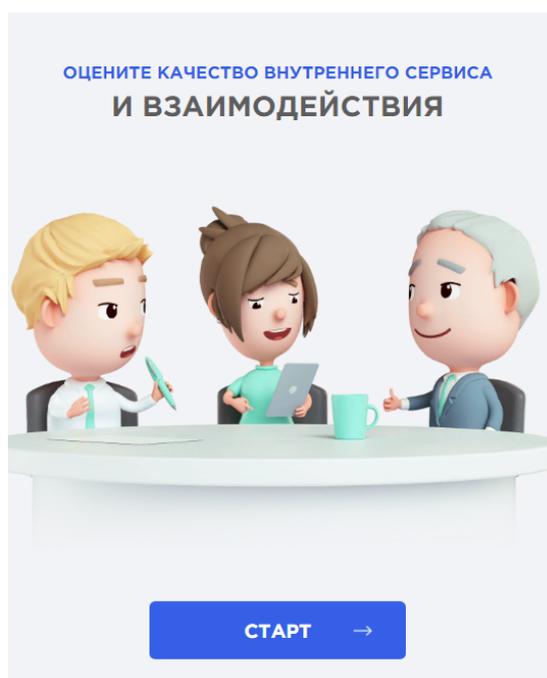


Рисунок 6. Стартовая страница прохождения опроса

Нажмите **Старт**. В открывшемся окне появится полный список подразделений компании, выберите сразу все подразделения, с которыми вы коммуницировали (Рисунок 7).

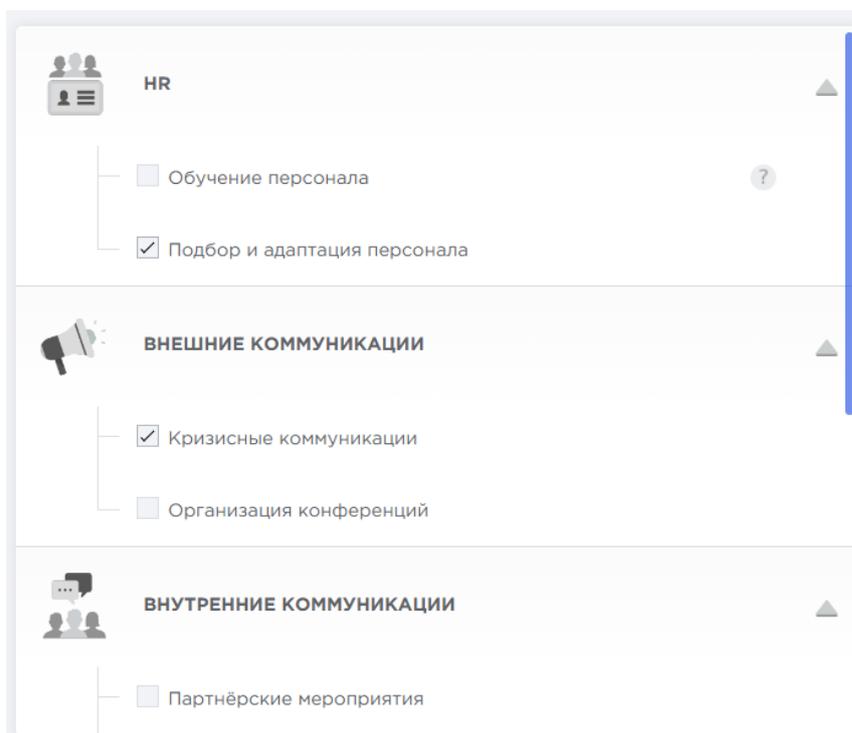


Рисунок 7. Выбор подразделений, с которыми коммуницировал сотрудник

Некоторые подразделения могут иметь описания. Чтобы увидеть описание, наведите курсор мыши на знак вопроса справа от названия отдела. Всплывающая подсказка укажет, по каким вопросам вы могли обращаться в подразделение (Рисунок 8).

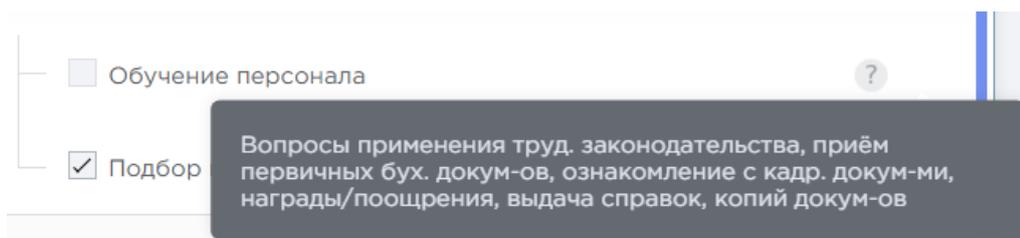


Рисунок 8. Всплывающая подсказка о вопросах, решаемых в подразделении

На следующем шаге вы можете оценить работу подразделений по трем критериям:

- Готовность помочь;
- Время процесса;
- Качество результата.

Оценить критерий можно, зажав левую кнопку мыши на бегунке и перетаскивая его вправо или влево. Оценка показывается цифрой, а также цветом

бегунка от красного (0 баллов) к ярко-зеленому (10 баллов) (Рисунок 9). При желании к оценке можно оставить комментарий. Длина комментария ограничена 1500 символами.

ОЦЕНКА

1. Готовность помочь

10

низкая высокая

2. Время процесса

3

3. Качество результата

7

Рисунок 9. Визуальное отображение оценок

Когда вы оценили одно подразделение, нажмите **Следующий** для перехода к оценке следующего. Необходимо оценить все подразделения.

Обратите внимание, что если вы оставите оценку ниже 5, система попросит вас описать опыт, который к этому привел, и ваши мысли, как можно исправить взаимодействие. После ответа по всем подразделениям нажмите **Завершить**. Если в процессе вы поняли, что указали список подразделений неверно, нажмите кнопку **Изменить ответы**, и система перенаправит вас к этапу выбора подразделений из списка (Рисунок 10).

Ответы сохраняются автоматически. Чтобы выйти из анкеты, просто закройте страницу.

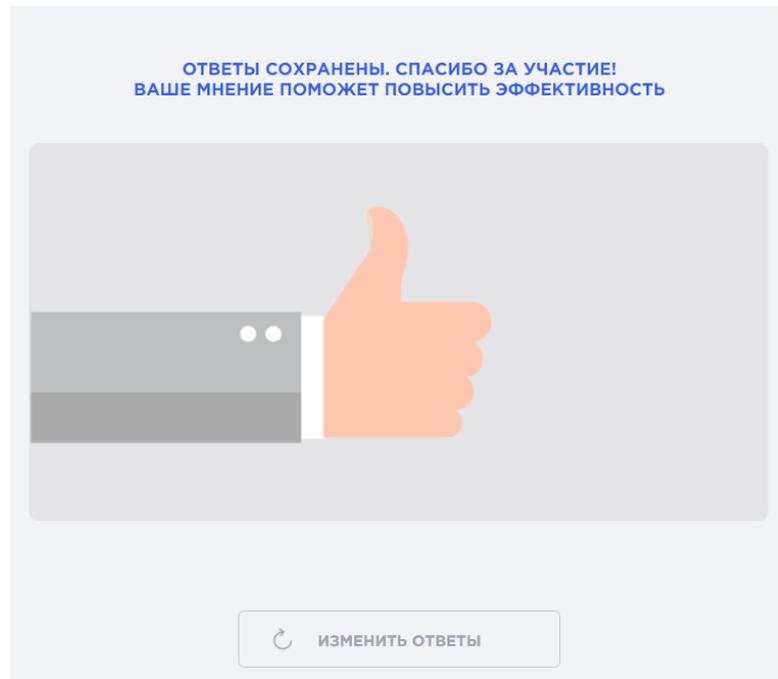


Рисунок 10. Кнопка возврата к выбору подразделений

3.3 Личный кабинет

В личном кабинете вы можете увидеть результаты оценки подразделений.

3.3.1 Процессы

Первой страницей личного кабинета открывается страница **Процессы**. Она представляет собой таблицу с полным списком подразделений и указанием параметров (Рисунок 11).

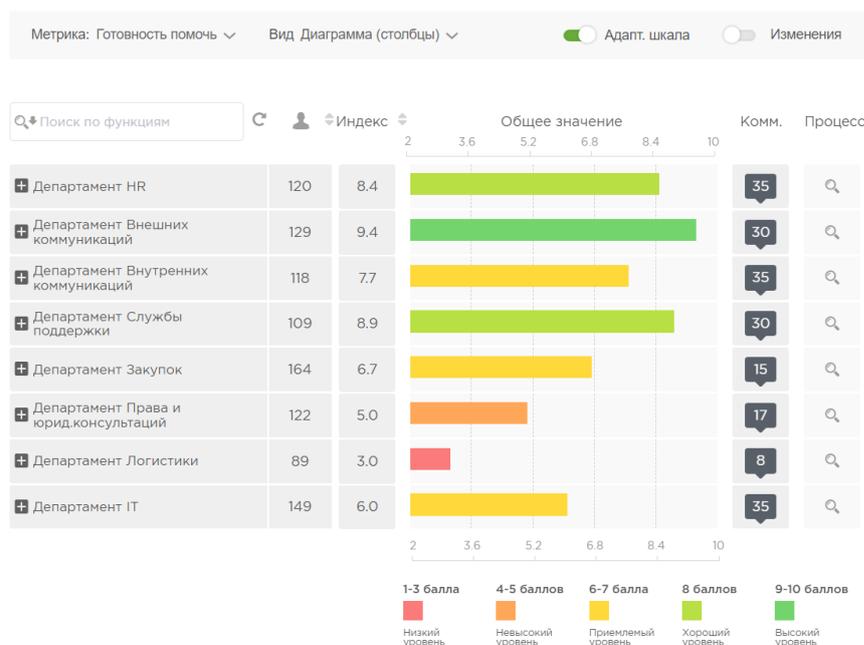


Рисунок 11. Таблица раздела Процессы

Таблица состоит из следующих колонок:

- Название подразделения – содержит список выбранных подразделений в свернутом виде. Чтобы развернуть список и увидеть услуги, которые предоставляет подразделение, нажмите + рядом с его названием.
- Количество сотрудников, оценивших процесс – отображает общее количество сотрудников, оценивших тот или иной процесс.
- Индекс – представляет собой общую оценку. При активном параметре **Изменения** здесь же отображается, насколько изменились оценки процесса. Красным отображаются негативные изменения (снижение балла), зеленым – позитивные (повышение балла).
- Общее значение – шкала, визуализирующая значение индекса, в том числе цветом от красного до ярко-зеленого.
- Всего получено комментариев – общее количество комментариев, оставленных к процессу. Клик на этом поле вызывает всплывающее окно с полным списком комментариев к процессу.
- Процесс – клик на значок  на этом поле перенаправляет пользователя на страницу информации о владельце процесса (см. п. 3.3.2).

Для получения всплывающей подсказки о назначении колонки наведите курсор на ее заголовок (Рисунок 12).

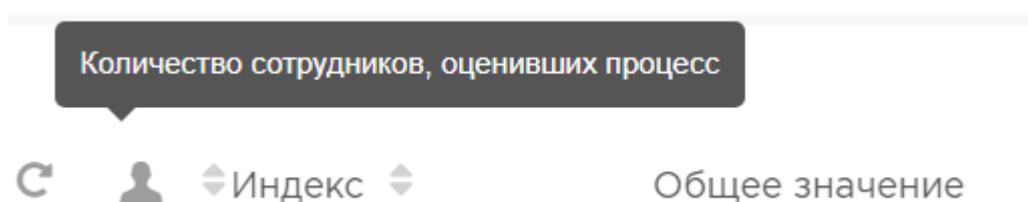


Рисунок 12. Всплывающая подсказка о назначении колонки

Внизу таблицы находится легенда, описывающая значения уровней согласно полученным баллам и их цветовое отображение.

Слева над главным меню представлен список отображаемых подразделений (Рисунок 13).

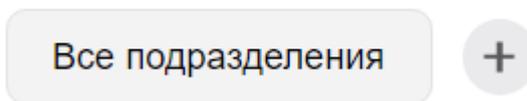


Рисунок 13. Отображение всех подразделений

Чтобы удалить подразделение из таблицы, нажмите **x** возле его названия (Рисунок 14).

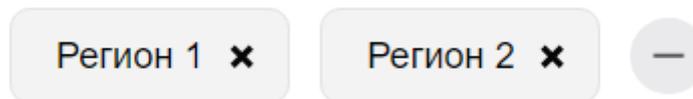


Рисунок 14. Удаление отдельных подразделений из отображения

Чтобы добавить другие подразделения из доступных, нажмите **+**. Откроется окно фильтра (Рисунок 15). Переключатель **Не показывать пустые** позволяет отключить отображение подразделений, по которым нет оценок. Нажмите **отметить все**, чтобы выбрать все подразделения. Чтобы снять отметки с уже выбранных подразделений, нажмите **снять отметку со всех**. После настройки закройте фильтр с помощью кнопки **X** в правом верхнем углу.

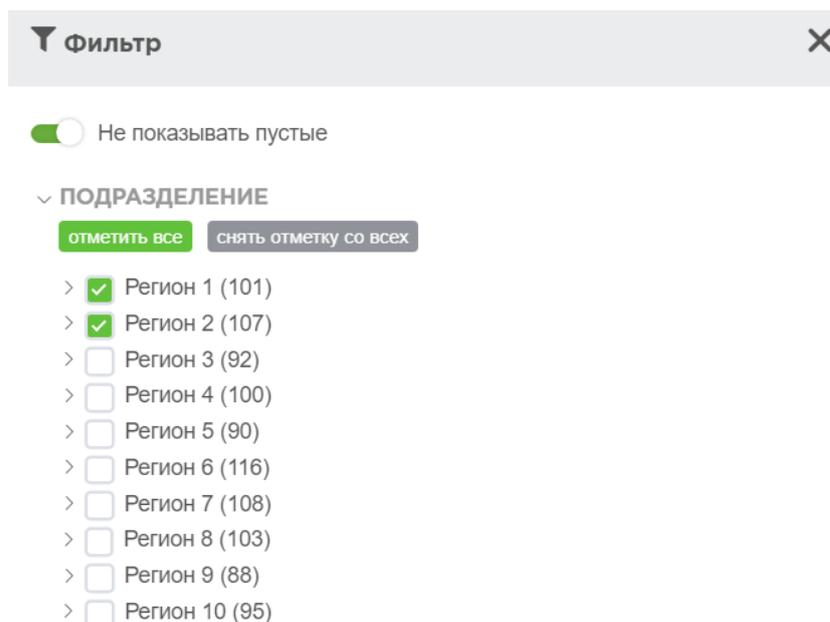


Рисунок 15. Фильтр по подразделениям

Применение фильтров может вызвать задержки отображения контента на странице, так как фильтры применяются сразу ко всем разделам Кабинета. Ваши настройки сохраняются и будут применены при следующем входе в Систему.

Данные таблицы можно загрузить на локальный компьютер, нажав кнопку **Экспорт**. Экспорт доступен в следующих форматах:

- Microsoft PowerPoint (.pptx);

- Portable Document Format (.pdf);
- Microsoft Excel (.xlsx).

Выберите нужный формат и кликните на него левой кнопкой мыши. Файл будет сохранен на локальный компьютер, путь сохранения зависит от настроек вашего браузера.

3.3.1.1 Настройка таблицы

Таблица имеет возможность кастомизации. В первую очередь выберите метрику, по которой хотите получить результат:

- Индекс;
- Готовность помочь;
- Время процесса;
- Качество результата.

Установите вид диаграммы (по умолчанию указан вид **Столбцы**).

Включите или отключите адаптивную шкалу (шкалу с отображением десятых долей балла) с помощью переключателя **Адапт. шкала**.

Включите или отключите отображение изменений индекса с помощью переключателя **Изменения**.

В таблице предусмотрен поиск по функциям. Для поиска начните вводить текст в поле, а затем выберите нужную функцию (Рисунок 16).



Рисунок 16. Поиск по функциям в таблице

Для сброса сортировок и поиска нажмите  .

3.3.2 Владелец процесса

В данный подраздел можно попасть из главного меню (Рисунок 17) либо нажав на значок  в колонке таблицы **Процесс** подраздела **Процессы** (см. п. 3.3.1).

01 Ваши результаты

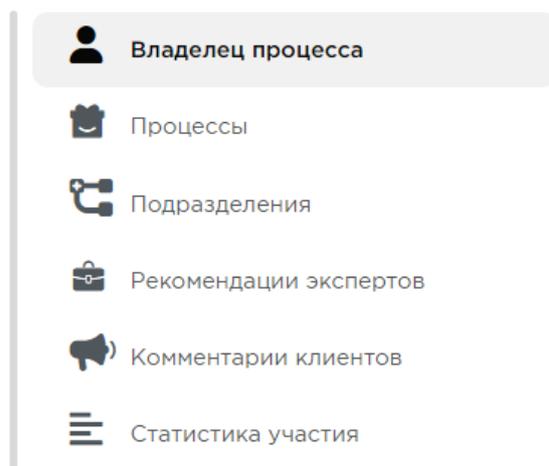


Рисунок 17. Главное меню

В правой части окна указан владелец процесса, например, служба HR. Чтобы получить информацию о других владельцах процессов, нажмите на  рядом с названием департамента (Рисунок 18).

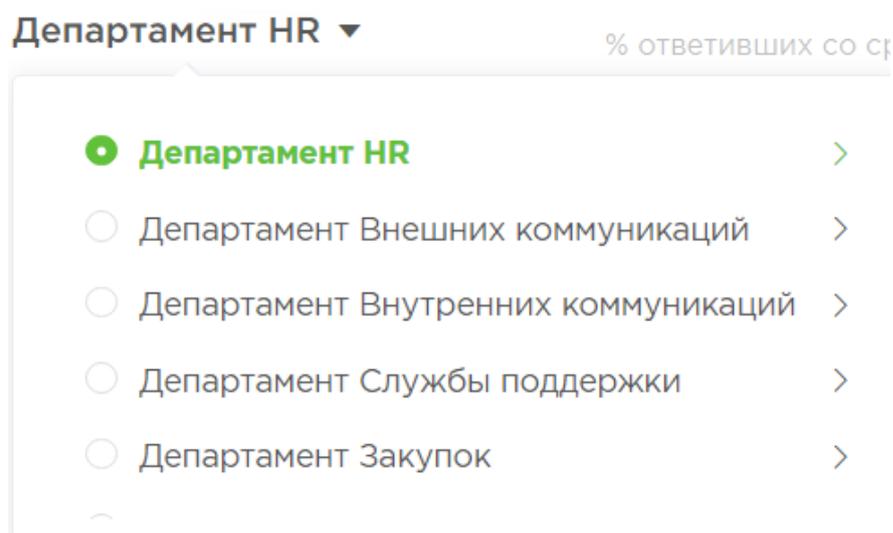


Рисунок 18. Выбор департамента

Вы можете получить информацию как о работе всего департамента, так и оценку отдельных услуг (Рисунок 19).

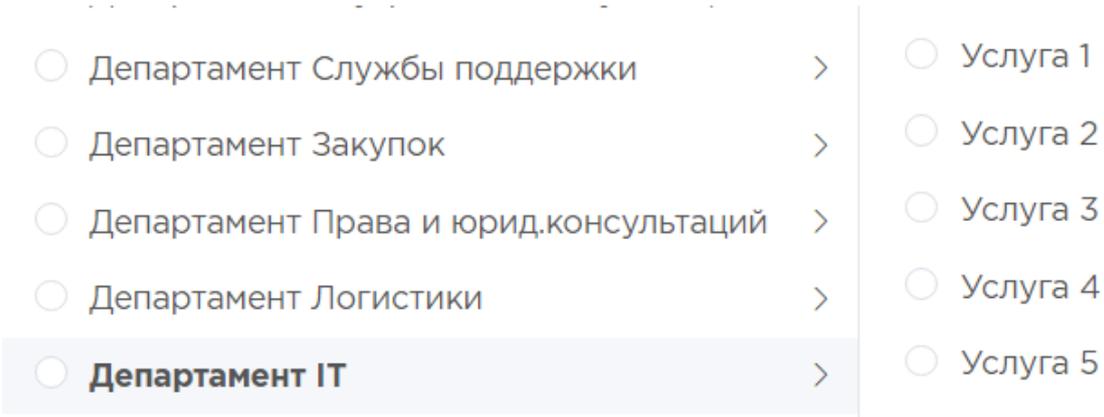


Рисунок 19. Выбор отдельных услуг департамента

Ниже указана дата исследования в формате дд.мм.гггг., количество сотрудников, оценивших процесс, общее количество сотрудников, а также процент участия (Рисунок 20).

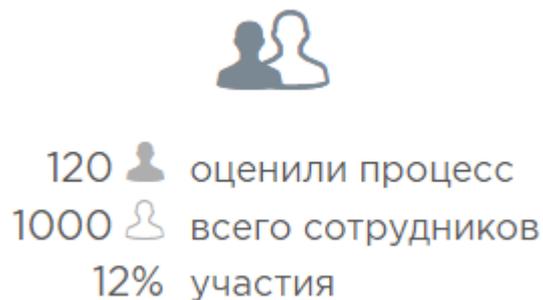


Рисунок 20. Информация об опросе

По умолчанию отображается средний балл по трем критериям (Рисунок 21).

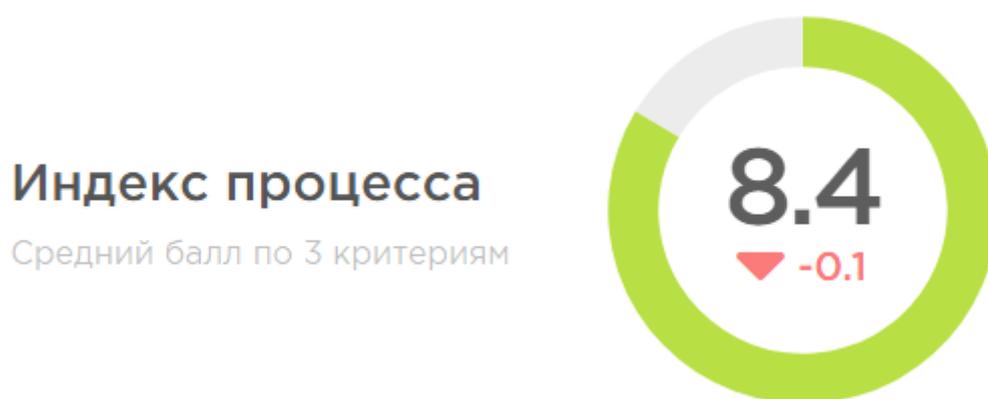


Рисунок 21. Отображение среднего балла

Чтобы переключить отображение на индекс удовлетворенности, переключите переключатель **Индекс % удовлетв.** Появится круговая диаграмма с отображением процента удовлетворенности сотрудников (Рисунок 22).

% удовлетворенных

% ответивших со средним баллом 8 и более

71%



КРИТЕРИИ

Рисунок 22. Отображение процента удовлетворенности

Ниже расположены шкалы оценок критериев (Рисунок 23). Включите или отключите адаптивную шкалу (шкалу с отображением десятых долей балла) с помощью переключателя **Адапт. шкала**.

Включите или отключите отображение изменений индекса с помощью переключателя **Изменения**.



Рисунок 23. Шкалы оценок критериев

Блоки внизу (Рисунок 24) отображают количество комментариев к процессу (нажмите **Читать**, чтобы увидеть все комментарии, подробнее см.п. 3.3.5) и рекомендации экспертов:

- Как улучшить время процесса?
- Как улучшить готовность помочь?
- Как улучшить качество результата?

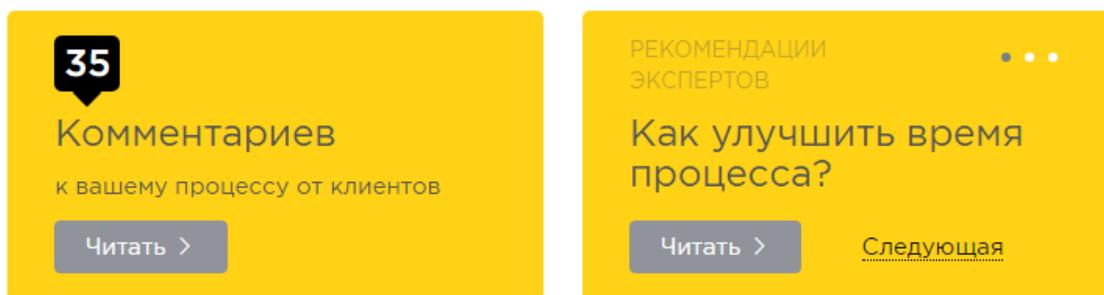


Рисунок 24. Блоки комментариев и рекомендаций

Нажмите **Читать**, чтобы увидеть рекомендации. Нажмите **Следующая**, чтобы перейти к следующей рекомендации.

3.3.3 Подразделения

Подраздел содержит список подразделений с разбивкой по регионам присутствия (Рисунок 25). Обратите внимание, что по умолчанию список регионов представлен в свернутом виде. Нажмите на **+**, чтобы развернуть его.

			Регион 1	Регион 2	Регион 3	Регион 4	Регион 5	Регион 6	Регион 7	Комм.
+ Департамент HR	120	8.4 -0.1	8.3	8.4	8.3	8.3	8.0	7.8	9.1	35
+ Департамент Внешних коммуникаций	129	9.3 +0.0	9.5	9.0	8.8	8.9	9.1	9.2	9.6	30
+ Департамент Внутренних коммуникаций	118	7.4 -0.0	7.3	7.0	7.1	6.7	8.4	7.1	7.7	35

Рисунок 25. Список подразделений с указанием среднего балла по региону

Таблица состоит из следующих колонок:

- Название подразделения – содержит список выбранных подразделений в свернутом виде. Чтобы развернуть список и увидеть услуги, которые предоставляет подразделение, нажмите **+** рядом с его названием.
- Количество сотрудников, оценивших процесс – отображает общее количество сотрудников, оценивших тот или иной процесс.
- Индекс – представляет собой общую оценку. При активном параметре **Изменения** здесь же отображается, насколько изменились оценки процесса. Красным отображаются негативные изменения (снижение балла), зеленым – позитивные (повышение балла).
- Список регионов с указанием балла для каждого.

- Всего получено комментариев – общее количество комментариев, оставленных к процессу. Клик на этом поле вызывает всплывающее окно с полным списком комментариев к процессу.

Внизу таблицы находится легенда, описывающая значения уровней согласно полученным баллам и их цветовое отображение.

Данные таблицы можно загрузить на локальный компьютер, нажав кнопку **Экспорт**. Экспорт доступен в следующих форматах:

- Microsoft PowerPoint (.pptx);
- Portable Document Format (.pdf);
- Microsoft Excel (.xlsx).

3.3.3.1 Настройка таблицы

Таблица имеет возможность кастомизации. В первую очередь выберите метрику, по которой хотите получить результат:

- Индекс;
- Готовность помочь;
- Время процесса;
- Качество результата.

Включите или отключите адаптивную шкалу (шкалу с отображением десятых долей балла) с помощью переключателя **Адапт. шкала**.

Включите или отключите отображение изменений индекса с помощью переключателя **Изменения**.

В таблице предусмотрен поиск по функциям. Для поиска начните вводить текст в поле, а затем выберите нужную функцию (Рисунок 26).



Рисунок 26. Поиск по функциям

Для сброса сортировок и поиска нажмите  .

3.3.4 Рекомендации экспертов

В данном подразделе представлены рекомендации экспертов с возможностью выбора департамента.

Для выбора кликните левой кнопкой мыши на название департамента и выберите необходимый (Рисунок 27). Если внутри департаментов настроены

отдельные услуги, вы можете выбрать нужную и посмотреть рекомендации именно по ней.

После выбора департамента или услуги выберите, по какому критерию вы хотели бы получить рекомендации:

- **Время процесса** – это временной промежуток от первоначального получения информационных или материальных ресурсов для работы до передачи результата клиенту.
- **Качество результата** – это соответствие результата заявке (или ТЗ), стандарту процесса или продукта процесс ожиданиям клиента от продукта (исходя из его представлений или договоренностей с владельцем процесса).
- **Готовность помочь** – метрика, позволяющая оценить такие важные критерии, как уважение к клиенту, удобство процесса для клиента и понимание его потребностей.

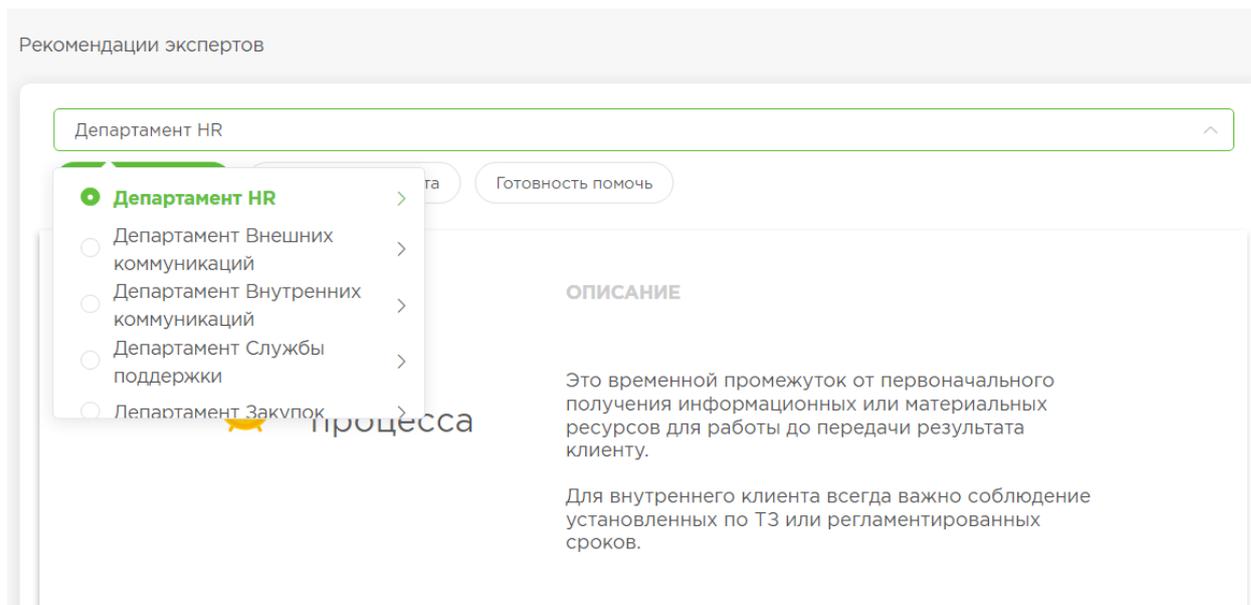


Рисунок 27. Выбор департамента

В поле ниже вы увидите рекомендации, как можно улучшить тот или иной процесс, а также рекомендуемые к внедрению разовые и периодические организационные мероприятия.

3.3.5 Комментарии клиентов

В подразделе вы можете увидеть все комментарии сотрудников.

В поле **Для процесса** вы можете выбрать, комментарии к каким процессам вы хотите увидеть (Рисунок 28). Ниже указано общее количество комментариев и

количество комментариев с оценками ниже семи баллов, на которые надо обратить особое внимание.

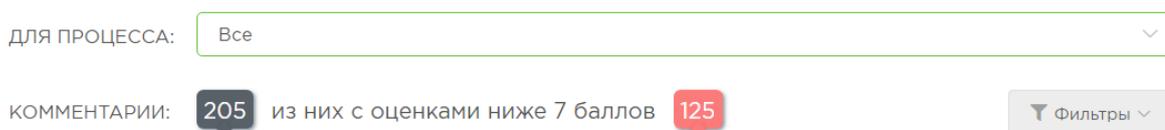


Рисунок 28. Выбор процессов для отображения комментариев

Слева от каждого отзыва указаны оценки, оставленные сотрудникам процессу. Высокие оценки отмечены серым цветом, низкие (ниже семи баллов) – красным.

Нажмите , чтобы увидеть критерий, к которому был оставлен комментарий, и дату его написания.

Комментарии можно загрузить на локальный компьютер, нажав кнопку **Экспорт**. Экспорт доступен в формате Microsoft Excel (.xlsx).

3.3.5.1 Фильтрация

Доступна фильтрация комментариев по периодам. Для фильтрации кликните в поле **Период** (Рисунок 29) и на появившемся календаре выберите необходимый диапазон дат.



Рисунок 29. Выбор периода отображения комментариев

Переключатель **Все – С оценками ниже 7 баллов** позволяет сменить отображение с отображения все комментариев на показ комментариев, где хотя бы одна оценка ниже семи баллов (Рисунок 30).

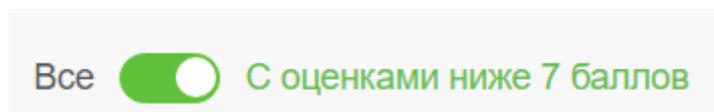


Рисунок 30. Выбор отображения комментариев с оценками ниже 7 баллов

3.3.6 Статистика участия

В данном подразделе отображается статистика участия сотрудников различных департаментов в анкетировании (Рисунок 31).

Статистика участия

Опрос: Все ▾ По: Подразделение ▾

Фильтр ⇅	Количество оценивших ⇅	Прогресс ⇅
+ Регион 1	101 из 101	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div> 100%
+ Регион 2	107 из 107	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div> 100%
+ Регион 3	92 из 92	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div> 100%
+ Регион 4	100 из 100	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div> 100%
+ Регион 5	90 из 90	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div> 100%

Рисунок 31. Статистика участия

Доступна фильтрация по опросам (по умолчанию отображаются все проведенные опросы) и подразделениям.

Таблица состоит из следующих колонок:

- Фильтр – список регионов и подразделений в них.
- Количество оценивших – количество сотрудников, заполнивших анкету, и общее количество сотрудников.
- Прогресс – процент сотрудников, прошедших опрос.

Для сортировки нажмите ⇅ рядом с названием колонки.

В нижней части таблицы указан общий итог по количеству сотрудников, прошедших опрос, например, *98 из 100*.

РЕШЕНИЕ ТИПОВЫХ ПРОБЛЕМ

Проблемы с авторизацией на сайте

Если при попытке входа под вашими логином и паролем вы получаете ошибку "Неверный логин или пароль", обратите внимание на:

- Корректность выбранной в текущий момент раскладки клавиатуры (выбранный язык).
- Отсутствие при вводе пустых символов (пробел считается символом).
- Правильность указания ваших данных.

Если войти не получается при соблюдении вышеперечисленных условий, обратитесь к руководителю или в службу технической поддержки.

Нет доступа к Системе

Проверьте наличие интернет-соединения, открыв любую другую страницу в браузере. В случае обнаружения проблем с соединением, обратитесь к своему провайдеру.

Проверьте настройки и активность VPN-сервиса, отключите его.

Если предыдущие шаги не помогли, обратитесь в службу технической поддержки.

При получении уведомления с текстом «Зафиксированы многократные попытки входа с одного IP адреса» выйдите из Системы закройте вкладку браузера. Проверьте компьютер антивирусными программами и обновите браузер. Если после выполненных действий ошибка останется, отправьте сообщение по адресу электронной почты support@happy-job.ru.

Не вижу данные о некоторых опросах

Убедитесь, что опрос был успешно начат и завершен. Перезагрузите Систему. Если проблема сохраняется, обратитесь в службу технической поддержки.

Потерян доступ к данным Системы после истечения пробного периода

Чтобы получить доступ к данным системы, оплатите сервис на сайте www.happy-job.ru путём создания заявки в разделе «Цены».

Ошибка в интерфейсе

При возникновении ошибок интерфейс системы отображает всплывающее уведомление с описанием произошедшей ошибки. Свяжитесь со службой технической поддержки.

Истекло времени сессии

При получении уведомления с текстом **Время действия сессии истекло** выйдите из Системы, закройте вкладку браузера и повторите процедуру авторизации.

Истекло время жизни ссылки

При получении уведомления с текстом **Переход производится по устаревшей ссылке** запросите новую ссылку, отправив сообщение по адресу электронной почты support@happy-job.ru.

Попытка повторного использования одноразовой ссылки

При получении уведомления с текстом **Переход производится по использованной ранее ссылке** запросите новую ссылку, отправив сообщение по адресу электронной почты support@happy-job.ru.

Нет ответа от Службы технической поддержки на электронной почте

Если на ваше письмо не поступило ответа в течение рабочего дня, убедитесь, что сообщение отправлено адресату. Зайдите в папку **Отправленные** вашего электронного ящика и убедитесь в правильности написания адреса support@happy-job.ru. Если вам пришло автоматическое сообщение о невозможности доставить письмо, попробуйте отправить письмо еще раз.

Также вы можете позвонить в Службу технической поддержки по номеру +7 (495) 215-08-90. Набирайте номер в международном формате (с кодом +7).

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Если что-то пошло не так – свяжитесь со службой технической поддержки по номеру телефона +7 (495) 215-08-90 либо написав на почту support@happy-inc.ru.

Время работы: с 9-00 до 18-00 (МСК).

Режим работы: понедельник-пятница.