Jak skontaktować się z zespołem wsparcia M2E i uzyskać pomoc

Podstawy · https://docs.m2ecloud.com/pl/docs/jak-skontaktowac-sie-z-zespolem-wsparcia-m2e-i-uzyskac-pomoc/

Potrzebujesz pomocy w pracy z M2E?

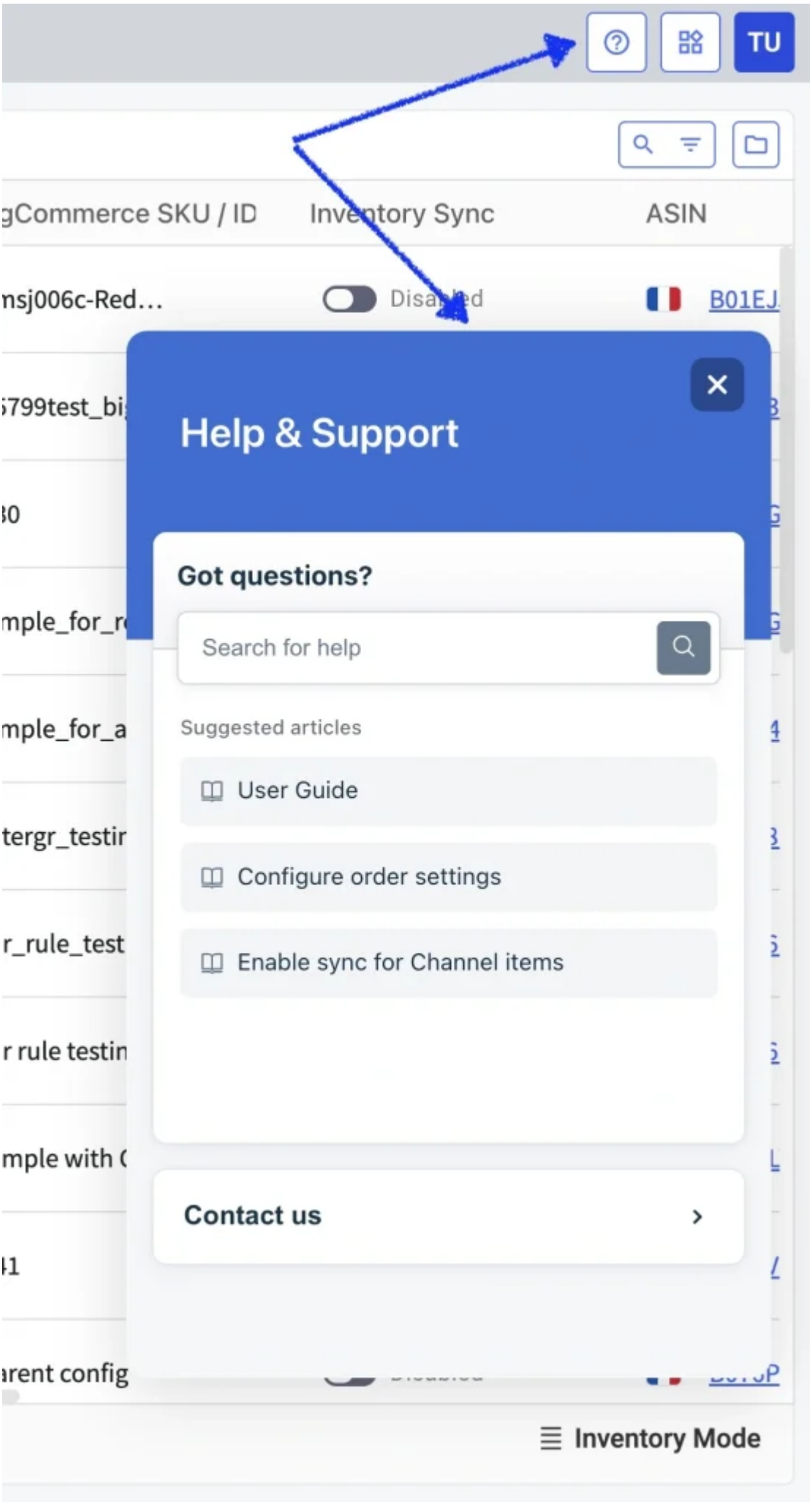
W tym artykule omówiono wszystkie sposoby uzyskania wsparcia i wyjaśniono, do czego najlepiej nadaje się każdy kanał. Znajdziesz tu widżet w aplikacji, dokumentację, przewodniki wideo, portal wsparcia M2E Cloud oraz instrukcje dotyczące przesyłania zgłoszeń lub rezerwacji demonstracji na żywo.

Pierwsza linia wsparcia

Widżet wsparcia w aplikacji to najlepsze miejsce, aby zacząć, gdy potrzebujesz pomocy. Możesz skontaktować się z pomocą techniczną podczas pracy w M2E Cloud i przesłać zgłoszenie z odpowiednim kontekstem. Zmniejsza to liczbę działań następczych i pomaga szybciej rozwiązywać problemy.

Jak otworzyć czat?

1. Kliknij **Wsparcie** w prawym górnym rogu ekranu.
2. Skorzystaj z sugerowanych opcji szybkich odpowiedzi lub wyszukaj temat.
3. Jeśli nadal potrzebujesz pomocy, wybierz opcję **Skontaktuj się z nami**, opisz problem i wyślij zgłoszenie do działu pomocy technicznej.


TU
gCommerce SKU / ID
Inventory Sync
ASIN
nsj006c-Red...
Disabled
B01EJ
Help & Support
Got questions?
Search for help
Suggested articles
User Guide
Configure order settings
Enable sync for Channel items
Contact us
Inventory Mode

Kiedy wybrać? Skorzystaj z formularza, aby zadawać pytania, zgłaszać problemy lub przesyłać prośby bez opuszczania aplikacji.

Druga linia wsparcia

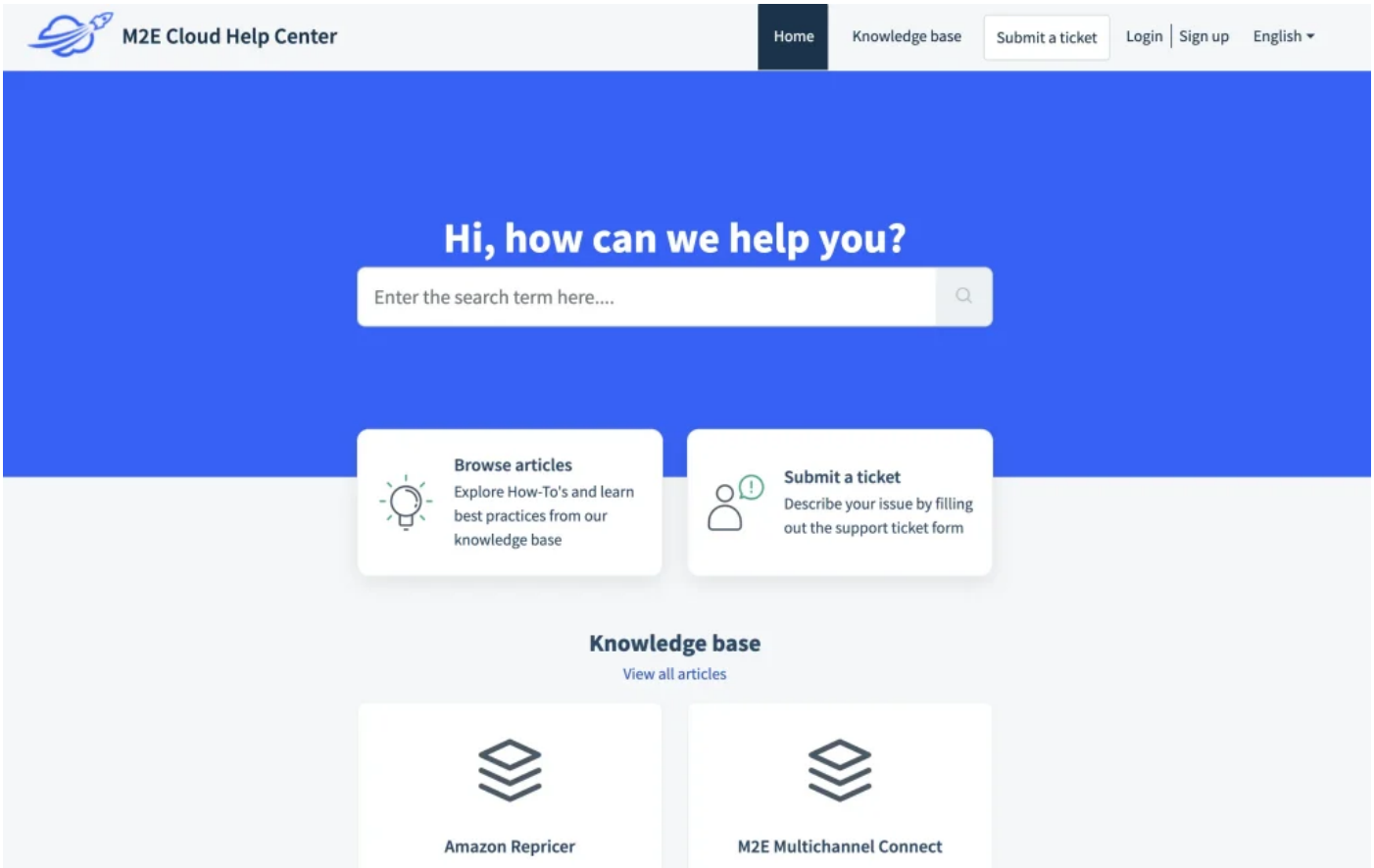
Skontaktuj się z nami za pośrednictwem portalu pomocy technicznej, jeśli masz pytanie lub napotkasz problem techniczny.

> Zanim się z nami skontaktujesz, poświęć chwilę na zebranie podstawowych informacji. Zanotuj, który marketplace lub integracja zostały naruszone, co próbowałeś zrobić i co się stało zamiast tego. Pomoże to uzyskać jasną odpowiedź przy mniejszej liczbie zwrotów.

Portal wsparcia M2E Cloud

W portalu pomocy technicznej można

- Przeglądaj artykuły bazy wiedzy
- Przesyłanie zgłoszeń do pomocy technicznej
- Śledź status swoich zgłoszeń



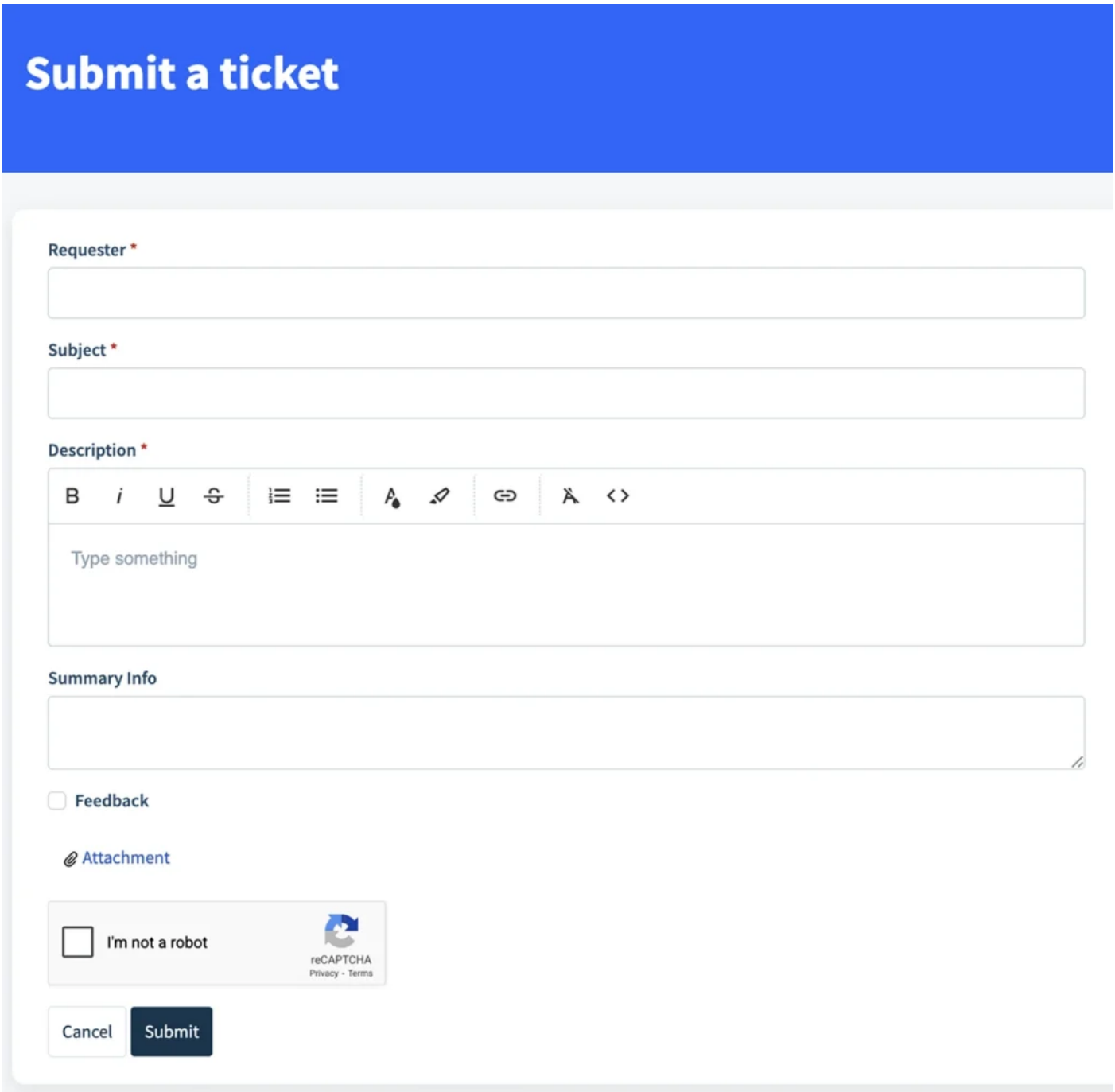
Kiedy wybrać? Skorzystaj z bazy wiedzy, aby uzyskać szybkie odpowiedzi, jasne wyjaśnienia konkretnych funkcji i wskazówki dotyczące standardowych przepływów pracy.

Prześlij zgłoszenie do pomocy technicznej

Prześlij zgłoszenie, gdy potrzebujesz bezpośredniej pomocy zespołu wsparcia M2E Cloud.

Jak przesłać zgłoszenie:

1. Otwórz portal pomocy technicznej.
2. Wybierz opcję **Prześlij zgłoszenie**.
3. Opisz swój problem, a nasz zespół wsparcia skontaktuje się z Tobą tak szybko, jak to możliwe.



Jak szybciej rozwiązać problem:

- Określ marketplace lub integrację, której to dotyczy.
- Dołącz odpowiednie jednostki SKU lub identyfikatory produktów.
- Dodaj numery zamówień, jeśli dotyczy
- Załącz zrzuty ekranu lub nagrania ekranu
- Skopiuj komunikaty o błędach dokładnie tak, jak pokazano

Im więcej szczegółów podasz, tym szybciej będziemy mogli Ci pomóc.

Kiedy wybrać? Wybierz w przypadku problemów technicznych, problemów związanych z kontem, nieoczekiwanego zachowania systemu i błędów, które wymagają zbadania.

Kontakt przez stronę internetową

Skorzystaj z formularza kontaktowego na stronie internetowej lub wyślij wiadomość e-mail na adres **support@m2ecloud.com** w celu uzyskania ogólnych informacji.

Kiedy wybrać? Wybierz tę opcję w przypadku pytań dotyczących partnerstwa, produktów lub innych tematów nietechnicznych. W przypadku problemów technicznych na koncie należy skorzystać z portalu pomocy technicznej.

Jeśli jesteś aktywnym użytkownikiem i masz problem techniczny, portal pomocy technicznej pozostaje zalecaną opcją.

Trzecia linia wsparcia

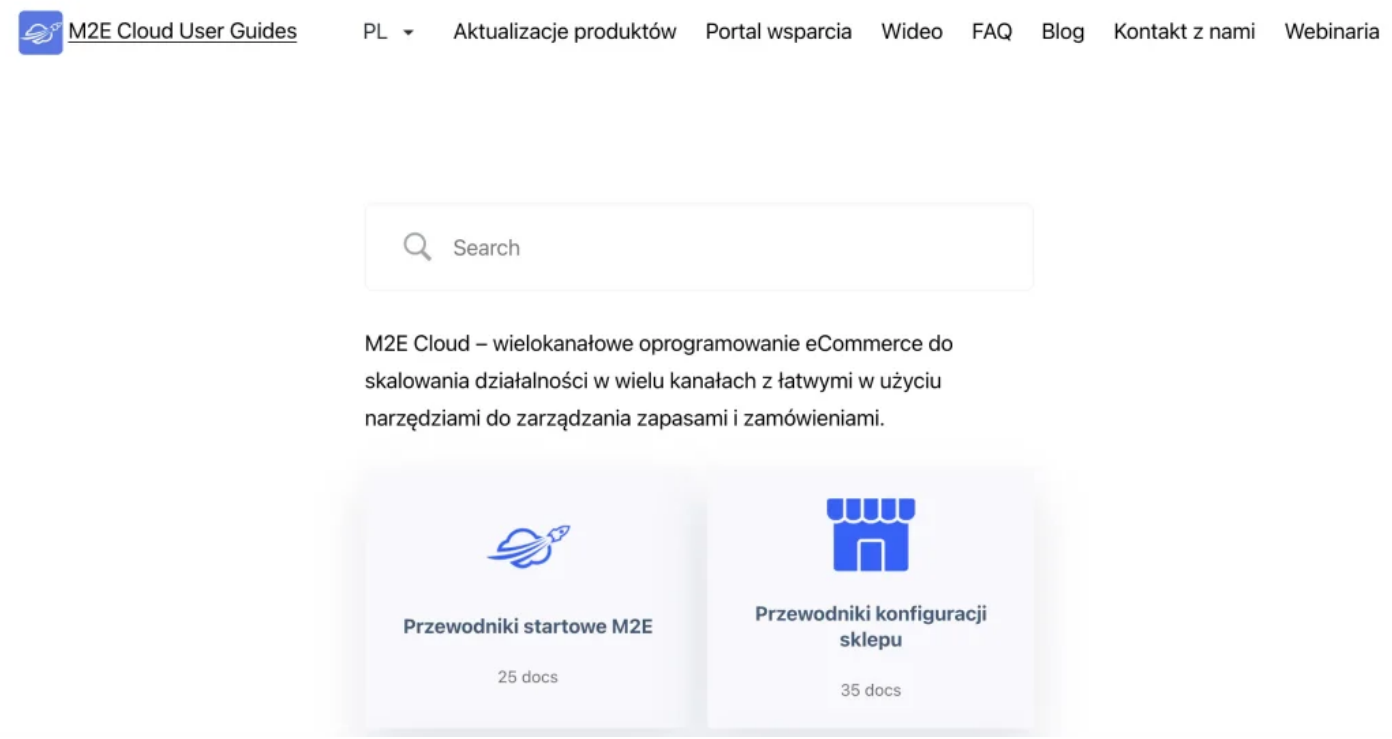
W przypadku ogólnych wskazówek i pytań, kolejnym krokiem są zasoby samoobsługowe. Są szybkie w użyciu i obejmują najczęstsze przepływy pracy.

Dokumentacja

Podręczniki użytkownika M2E Cloud, na których teraz się znajdujesz, są głównym źródłem informacji o produkcie i sposobie korzystania z platformy.

W dokumentacji znajdują się przewodniki konfiguracji sklepu, instrukcje specyficzne dla marketplace dla każdego obsługiwanego kanału, objaśnienia funkcji i przepływy pracy krok po kroku. Przewodniki zawierają również najlepsze praktyki dotyczące codziennych zadań.

> Podręczniki użytkownika są regularnie aktualizowane i obejmują wszystkie główne produkty i integracje M2E Cloud.



Kiedy wybrać? Wybierz dokumentację, gdy potrzebujesz ustrukturyzowanych wskazówek i niezawodnych kroków, których możesz przestrzegać.

Przewodniki wideo

M2E Cloud oferuje samouczki wideo, które przeprowadzą Cię przez kluczowe zadania.

Tutaj znajduje się lista odtwarzania YouTube, na której przechowywane są wszystkie samouczki wideo. Te samouczki obejmują początkową konfigurację, przepływy pracy i funkcje codziennych czynności.

Embedded media: https://www.youtube.com/embed/videoseries?list=PLJ30zbrKwe_oh3Kx3vq1jU-sNYTB6fwha

Kiedy wybrać? Wybierz samouczki wideo, jeśli wolisz naukę wizualną, jesteś nowy w M2E Cloud lub potrzebujesz odświeżenia wiedzy.

Bonus: Zarezerwuj prezentację na żywo

Jeśli potrzebujesz wskazówek dotyczących produktu zamiast wsparcia technicznego, możesz zarezerwować prezentację na żywo.

Zaplanuj rozmowę z naszym zespołem, jeśli jesteś nowym użytkownikiem M2E Cloud i chcesz upewnić się, że integracje pasują do Twojego przepływu pracy.

> ℹ Sesja demonstracyjna **nie** jest kanałem wsparcia. Jest przeznaczona do przeglądu produktu, wdrażania i pierwszych pytań.

FAQs

Jestem nowy w M2E Cloud. Od czego powinienem zacząć?

Zacznij od podręczników użytkownika. Wybierz swoją platformę lub sekcję marketplace i postępuj zgodnie z przepływem konfiguracji od początku do końca. Skorzystaj z samouczków wideo, jeśli chcesz zobaczyć kroki na ekranie.

Coś nie działa. Co powinienem zrobić?

Najpierw potwierdź podjęte kroki i spróbuj odtworzyć problem. Następnie otwórz zgłoszenie do pomocy technicznej i wyjaśnij, czego oczekiwałeś i co się stało. Dołącz kroki do odtworzenia problemu, aby zespół mógł go przetestować po swojej stronie.

Potrzebuję wskazówek dotyczących produktu, a nie pomocy technicznej. Co powinienem wybrać?

Zarezerwuj prezentację na żywo, jeśli potrzebujesz pomocy w wyborze odpowiedniej konfiguracji, zaplanowaniu przepływu pracy lub zrozumieniu, w jaki sposób M2E Cloud pasuje do Twojego przypadku użycia. Możesz również skontaktować się z naszym zespołem za pośrednictwem strony internetowej, aby opisać swój problem.