

如何与总部进行沟通

1. 点击 **support** 可以撰写 **ticket** 发给总部相关部门。回复时间为 24 小时。如需向银行查询结果的问题处理需时可能长达 36 到 48 小时。非工作日顺延。
2. 发送，回复，关闭 **ticket** 请参考页面图示。
3. 请不要重复发送内容一样 **ticket**。发错处理部门的 **ticket** 可能导致回复等待时间较长或无人回复。
4. 由 **system** 发来的 **ticket** 务必在 24 小时内回复，避免账户被锁定而无法收款。
5. 由 **system** 发来的 **ticket** 再未解决的情况下请不要关闭 **ticket**。
6. 已经关闭的 **ticket** 可以在 **closed ticket** 里面查看或者回复。
7. **Support messages** 是总部联系您处理问题的工具，请务必认真对待每一个 **support** 里面提出的问题和要求，不要在 **Support messages ticket** 没有得到解决前，擅自关闭 **ticket**。忽略 **Support messages ticket** 处理将影响你账户使用和押金比例及当期货款支付。

遇到问题如何发 **ticket** 给总部解决

遇到只有总部才能解决的问题您要如何处理呢？

最简单的办法就是联系总部相关部门。方式就是在后台发送 **ticket**。现在我给大家做个如何发 **ticket** 的示范。登陆 **GSPAY** 后台，然后点 **support** 页面，如下图所示：

Quick statistic

- 0 Sales (\$0.00)
- 0 Rebills (\$0.00)
- 1 Support messages
- 0 Customer support messages

Support GSPAY客服邮箱

My sites	Support	Transactions	Reports	Settlements	Preferences
Add site	Customers support Email center	Customers Scheduled rebills	Traffic Products	Holdback	Payout information

Message:

All | System | Open tickets | Answered tickets | Closed tickets

ID	Last modified date	Subject	Message's count	Status
29181	2008-12-08 13:45:40	[REDACTED]	2	answered <input type="button" value="close"/>

answered表示您的问题已经有答复，请点
close表示问题已经得到处理，可以关闭该
关闭后的ticket仍可以在 closed tickets里面

Open support ticket 创建一个新的信息

Contact name	<input type="text" value="w...@..."/>	发信人姓名
Contact email	<input type="text" value="...@...mail.com"/>	发信人邮箱
To Department	<input type="text" value="Client support"/>	发至何部门 (选项依次是: 客服部门, 财务部门, 诈骗投诉, 总部, 技术部门)
Urgency	<input type="text" value="Normal"/>	状态 (依次是: 普通, 加急, 紧急)
Subject	<input type="text"/>	标题
Description / Question:	<input type="text" value="正文请用英文书写"/>	
<input type="button" value="Submit Ticket"/> 提交		

1. 看到发送 ticket 页面如下:

Open support ticket

Contact name	<input type="text"/>
Contact email	<input type="text"/>
To Department	Client support
Urgency	Normal
Subject	<input type="text"/> 这里请写问题的标题
Description / Question:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 100px;">这里请详述问题，必须用英文说明</div>
<input type="button" value="Submit Ticket"/> 填写完毕后提交	

2. 不同的问题请发送到不同的部门，注意同一个问题不要发给多个部门，等待回复时不要多次提交重复问题，这样并不会加速您的问题处理：

To Department	Client support
---------------	----------------

客服部门：处理常规问题例如审批或者开通账户，通道检查（例如您认为自己的失败交易过多）等

To Department	Financials and Payout
---------------	-----------------------

财务部门：专门负责回答商户关于结贷款的疑问，例如支付时间，支付金额，汇款日期，索要汇款水单，更正收款信息等问题

To Department	Fraud issues
---------------	--------------

反欺诈部门：如果您对某笔支付有怀疑，请将交易码 TRXXXXXXXX 发送到该部门，详述您的疑问，他们将帮助您查询。

To Department	Head department
---------------	-----------------

总部：仅接受客人提出的建议和意见，其他问题请不要发到这个部门，以免影响处理速度。

To Department

Technical department

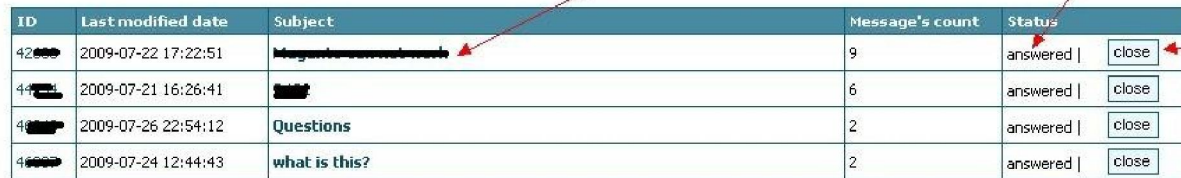
技术部门：当您在接口或者其他使用 GSPAY 的过程中有技术问题，请联该部门

3. 问题提交后，您将看到：

Support

Message:

All | System | Open tickets | Answered tickets | Closed tickets |



The screenshot shows a table of support tickets. The table has five columns: ID, Last modified date, Subject, Message's count, and Status. The first row is highlighted in blue. Red arrows point to specific elements: arrow 1 points to the subject column, arrow 2 points to the status column, and arrow 3 points to the 'close' button in the status column.

ID	Last modified date	Subject	Message's count	Status
42	2009-07-22 17:22:51		9	answered <input type="button" value="close"/>
44	2009-07-21 16:26:41		6	answered <input type="button" value="close"/>
48	2009-07-26 22:54:12	Questions	2	answered <input type="button" value="close"/>
49	2009-07-24 12:44:43	what is this?	2	answered <input type="button" value="close"/>

1（如上图指示 1）：这里你可以看到刚才你提交过的问题。

2（如上图指示 2）：新 ticket，没有得到回复的状态时 open。总部已经回复的显示 answered，你可以点击标题，进入查看。

3（如上图指示 3）：如果问题已经得到解决，你可以点击 close，来关闭这个 ticket。

4. 如何回复 ticket:

The image shows a web form titled "Add new message to ticket". On the left is a dark blue vertical bar with the word "Message" in white. To the right is a large, empty light blue rectangular area for text input. Below this area are two buttons: "Add message" and "Thank you, ticket resolved". A red arrow labeled "1" points to the "Add message" button, and another red arrow labeled "2" points to the "Thank you, ticket resolved" button.

Point1 (如上图指示 1): 您还继续有问题需要提问或讨论, 在 message 中写好文字后, 点击 add message, 提交新的回复。

Point2 (如上图指示 2): 如果您认为这个问题已经圆满处理, 无需回复, 则点击 thank you,ticket resolved。