

Куда передать запрос, если у вас лапки?



Сломалась админка

Сломались ставки на спорт

# ЧТО У ВАС СЛУЧИЛОСЬ?



Сломались платежи (массовые отклонения, массовые ошибки и т.п.)

Нужно отменить или подтвердить вывод, находящийся в статусе «Ожидание»

Вывод в статусе «Обработка» более 72 часов

Вывод в статусе «Успешно», но денежные средства не пришли на реквизиты

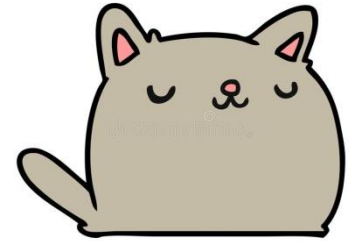
Не обновляется статистика у пользователя

Единичная проблема пользователя (некорректный расчет ставки, не начисляется кэшбэк, не приходит бонус за отзыв, можно ли разбанить – буквально все единичные проблемы, которые нельзя решить самому)

Долго не рассматривают заявки или не ясно, было ли доначисление по ней

Вопрос по бану

# СЛОМАЛСЯ ВЕСЬ САЙТ



Определите, в первую очередь, массовость проблемы. Не работает какой-то конкретный домен или вообще все домены? Грузит ли у вас при этом админка?

Недолго поразмыслив над этими вопросами, пишите в беседу сапорта, тегайте alexo\_vish и KrioUpik. Если долгое время не поступает ответ от Алекса (от 20 минут), то необходимо ему позвонить через тг. Если старший оператор на смене, то это необходимо сделать ему.

При написании укажите массовость проблемы и приложите скриншоты ошибок с сайта и админки. Пример того, как должно выглядеть сообщение:

«Не загружает сайт, выдает ошибку. Админка также не загружается. Проверьте, пожалуйста. @alexo\_vish @KrisoUpik»

Проверяйте, передан ли запрос ранее, или, может, это плановые технические работы. Информацию можно отследить в беседе сапорта и «Обновления».

# СЛОМАЛАСЬ КАКАЯ-ТО ФУНКЦИЯ САЙТА (ВХОД, РЕГИСТРАЦИЯ, ОСНОВНЫЕ РЕЖИМЫ)



Определите, с какой функцией сайта связана ошибка и её массовость.  
Наблюдается на одном домене или на всех?

Укажите в описании проблемы ее характер и массовость. Отпишите в  
беседу саорт, тегнув @alexo\_vish @KrisoUpik и приложив скриншот ошибки.

Пример:

«Не работает авторизация на сайте через гугл аккаунт, выдает ошибку.  
Проверьте, пожалуйста @alexo\_vish @KrisoUpik »

# СЛОМАЛОСЬ КАЗИНО



Необходимо определить, не работают все слоты, конкретный провайдер или же один слот? Не работают на одном домене или на всех?

Если не работают на всех, то необходимо писать в беседу [up-x.cc / GIS Integration](#). Тегать никого не нужно. Опишите проблему коротко и для ясности лучше прикладывайте скриншот ошибки.

Пример:

«Здравствуйте, поступает большое количество обращений от пользователей. Возникает ошибка в различных слотах при совершении ставки.»

Если не работают на конкретном домене, то пишите в сапорт и тегайте [@alexo\\_vish](#).

Пример:

«Не работают слоты на домене [Другие игры — UP-X \(up4ig3x.xyz\)](#), с других доменов запускаются без ошибок. Проверьте, пожалуйста. [@alexo\\_vish](#)»

# СЛОМАЛАСЬ АДМИНКА



Определите, не работает ли у вас какой-то конкретный раздел в админке или вообще вся в целом? Передайте информацию в беседу сапорта, тегнув @alexo\_vish. Приложите скриншот ошибки.

Пример:

«Не работает раздел «Счета» в админке, проверьте, пожалуйста @alexo\_vish»



# СЛОМАЛИСЬ СТАВКИ НА СПОРТ

Необходимо определить, не работают на одном домене или на всех?

Если не работают на всех, то необходимо писать в беседу [up-x.cc / GIS Integration](#). Тегать никого не нужно. Опишите проблему коротко и для ясности лучше прикладывайте скриншот ошибки.

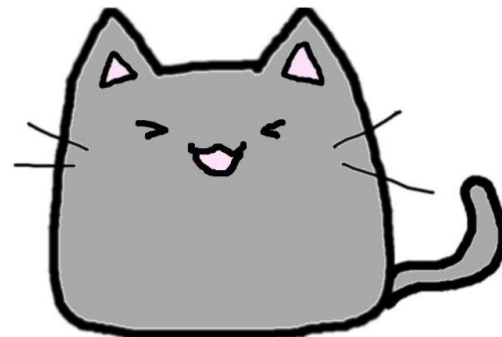
Пример:

«Здравствуйте, не работают ставки на спорт. Проверьте, пожалуйста.»

Если не работают на конкретном домене, то пишите в сапорт и тегайте [@alexo\\_vish](#).

Пример:

«Не работают ставки на спорт на домене [Другие игры — UP-X \(up4ig3x.xyz\)](#), с других доменов запускаются без ошибок. Проверьте, пожалуйста. [@alexo\\_vish](#)»



# СЛОМАЛИСЬ ПЛАТЕЖИ (МАССОВЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ, МАССОВЫЕ ОШИБКИ И



**Т.п.)** проблема с выводами или пополнениями? Какой шлюз и способ (например, у рубля есть банк, карта и киви)? Насколько проблема массовая?

Если массово не приходят пополнения при верном переводе п2п (не забудьте указать, на какую карту не приходят платежи, либо же укажите, что наблюдается на всех картах. приложите в пример несколько заявок или скриншот из раздела заявок, где видно, что на эту карту много заявок) - @plksnaw, @ari\_3596 или @Olga19882. если долго не отвечают - @alexo\_vish. беседа - сапорт.

Если не приходят массово СБП или шлюз ЕНОТ - lslxjnx и hlupp - беседа платежи проблемы.

Если любой другой шлюз - alexo\_vish, lslxjnx и hlupp. беседа - сапорт.

Если возникает какая-либо массовая ошибка при выводе (всем не приходит звонок, массовые отклонения вывода, ошибка и т.п) или пополнении (не открывается страница оплаты, ошибки, которых не должно быть) – пишите в сапорт, тегая @alexo\_vish.

Пример:

«Массово отклоняются выводы. Шлюз – Onewin выплатной. Уточните, пожалуйста, все ли в порядке? Примеры пользователей: (тут должны быть ссылки на юзеров, у которых данная проблема возникла).»



# НУЖНО ОТМЕНИТЬ ИЛИ ПОДТВЕРДИТЬ ВЫВОД, НАХОДЯЩИЙСЯ В СТАТУС «ОЖИДАНИЕ»



Проверьте, в первую очередь, поле «Комментарии». Нет ли там суточного ограничения? Возможно, за последние сутки пользователю уже провели выплату и подтвердить её сейчас нельзя.

Необходимо писать в беседу сапорт, указывать ид пользователя, ид вывода и коротко суть запроса (отменить или подтвердить, условно говоря), тегнув @Rad\_iko или @ivanins

Пример:

«\*ид пользователя\* \*ид вывода\*

Уточните, пожалуйста, есть ли возможность подтвердить выплату?  
@ivanins »

**ВЫПЛАТУ НЕЛЬЗЯ ОТМЕНИТЬ, ЕСЛИ ОНА НАХОДИТСЯ В  
СТАТУСЕ «ОБРАБОТКА» ИЛИ «УСПЕШНО».**

# ВЫВОД В СТАТУСЕ «ОБРАБОТКА» БОЛЕЕ 72 ЧАСОВ

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GChudwymMJAuaFdUvYO4tZszZGabe00KKuORJgTsNRg/edit?hl=ru#gid=0> – вам необходимо перейти в данную таблицу и заполнить все соответствующие поля. Не забудьте проверить, был ли передан пользователь ранее.



# ВЫВОД В СТАТУСЕ «УСПЕШНО», НО



**ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА НЕ ПРИШЛИ НА РЕКВИЗИТЫ**  
Необходимо передать информацию в беседу «Платежи проблемы», указав ид пользователя, ид вывода и прилс выписку. Коротко опишите проблему, тегнув @vikkkkkkkk\_4 @zh3n4.

Пример:

«Пользователю \*ид\* не поступил вывод \*ид\*, находится в статусе «Успешно». Проверьте, пожалуйста @vikkkkkkkk\_4 @zh3n4»

Не забывайте, что возможной причиной непоступления могут является неверные реквизиты. Если внутри выписки есть номер карты/кошелька или же ранее пользователь уже выводил на карту с такими последними 4 цифрами в конце, то обратитесь к старшему оператору для начала для уточнения корректности ввода номера.

# НЕ ОБНОВЛЯЕТСЯ СТАТИСТИКА У ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-PdSHA05hLREwlZmg9p1GUJ\\_tqXrjLTXxpgjOSny7M4/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-PdSHA05hLREwlZmg9p1GUJ_tqXrjLTXxpgjOSny7M4/edit#gid=0) – необходимо

внести данные в эту таблицу, если вы проверили информацию и удостоверились, что статистика некорректно. Учитывайте, что отображается она с задержкой, сегодняшней день или небольшую погрешности не учитывайте при проверке. Проверять, какой выигрыш должен быть отображен внутри статистики, можно через раздел «Игровой отчет».

Установите интервал за все время до сегодняшнего дня 0-00 по МСК и посмотрите раздел «Сумма выигрышей». Если расхождение большое, то нужно передать запрос в таблицу. Не забудьте в документ приложить скриншот самой статистики.



# ЕДИНИЧНАЯ ПРОБЛЕМА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ (НЕКОРРЕКТНЫЙ РАСЧЕТ СТАВКИ, НЕ НАЧИСЛЯЕТСЯ КЭШБЭК, НЕ ПРИХОДИТ БОНУС ЗА ОТЗЫВ – БУКВАЛЬНО ВСЕ ЕДИНИЧНЫЕ ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ НЕЛЬЗЯ РЕШИТЬ САМОМУ)



Все единичные запросы пользователя необходимо передавать через хелпдеск –

<https://upx-library.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

Как создать заявку вы можете узнать из базы знаний -

<https://upx-library.atlassian.net/wiki/spaces/~62ab88029cd13c0068b198c2/pages/4653079/JIRA>

Вопросы по ставкам на спорт и онлайн казино - Technical support.

Вопрос о незачислении бонуса - Licensing and billing questions.

Вопрос о некорректном расчете игры, проблеме на сайте, баге, который НЕ является массовой проблемой - Report a bug.

Не забывайте указывать, кто является автором тикета в описании.

# ДОЛГО НЕ РАССМАТРИВАЮТ ЗАЯВКИ ИЛИ НЕ ЯСНО, БЫЛО ЛИ ДОНАЧИСЛЕНИЕ ПО НЕЙ



Ознакомьтесь с информацией в обновлениях или в самой беседе «Платежи проблемы», возможно, проблема, о которой вы хотите написать, уже известна. Если сомневаетесь в каком-либо своем решении – спросите у старшего оператора. Его работа – отвечать на все вопросы, даже самые глупые.

Если заявка долго не рассматривается, кидаете её в беседу «Платежи проблемы», указываете шлюз (П2П КИДАТЬ НЕ НАДО, ЭТО НАШ ШЛЮЗ) и сообщаете, что срок рассмотрения заявки уже более 72 часов. Тегаете @vikkkkkkkk\_4 @zh3n4

По (до)начислению заявки также необходимо тегать их.

Пример:

«Уточните, пожалуйста, было ли доначисление XXX рублей по данной заявке \*ссылка на заявку\*? Не видим его в транзакциях. Проверьте, пожалуйста @vikkkkkkkk\_4 @zh3n4»

# ВОПРОС ПО БАНУ



Вопросы о снятии блокировки, верификации и прочим штукам, касающимся бана (кроме временного бана, который дали старшие операторы.) необходимо писать в беседу сапорт, тегая @nikitanikita77

Внимательно проверяйте поле «Комментарии», смотрите на актуальный баланс и серьезность нарушения, им произведенного. Если сомневаетесь, то можете спросить у старшего оператора, стоит ли писать по нему в сап. Проверьте, не был ли передан вопрос по данному юзеру ранее?

По вопросам снятия временного бана по случаю взлома необходимо писать также в сап, но тегать @alexo\_vish