

Amira • מומחה תמיכה

11:54

ברוך הבא! מזהה התיק שלך הוא -----ע"ן בזה אם אתה צריך ליצור איתנו קשר שוב.

Amira • מומחה תמיכה

11:54

היי ---, תודה שהיית חבר ב. Amira-Google One ואני כאן כדי לעזור. אם אני מבין נכון, אתה מתקשה לגשת לחשבון הדוא"ל שלך עקב אמצעי האבטחה של Google. האם תוכל בבקשה לספק פרטים נוספים על הודעת השגיאה הספציפית שאתה מקבל? תודה.

Amira • מומחה תמיכה

11:54

רק כדי לאשר, כתובת האימייל שלך היא -----@gmail.com, האם זה נכון?

אני

11:55

זו אכן כתובת המייל שלי, אבל היא עובדת טוב. הכתובת שאני לא מצליחה לגשת אליה היא -----@gmail.com

Amira • מומחה תמיכה

11:55

תודה שסיפקת את כתובת האימייל.

Amira • מומחה תמיכה

11:55

אנו מבינים שאתה נתקל בבעיות בגישה לכתובת הדוא"ל שלך. אני יודע כמה זה חשוב לך. בואו נעבוד על זה ביחד.

Amira • מומחה תמיכה

11:56

כדי שאחקור עוד יותר, תוכל בבקשה לשלוח לי צילום מסך של הודעת השגיאה שאתה חווה?

אני

11:56

מצוין. תודה רבה

אני

11:56

כן. רק דקה

Amira • מומחה תמיכה

11:56

בטח, בבקשה קח את הזמן שלך.

אני

11:57

drive_image

לכידה.PNG

Amira • מומחה תמיכה

11:58

תודה על צילום המסך.

Amira • מומחה תמיכה

11:58

תן לי לבדוק.

אני

11:58

כל מספר טלפון שהוא שאני מנסה להזין אני מקבלת את השגיאה

Amira • מומחה תמיכה

11:58

הבנתי. תודה על המידע.

Amira • מומחה תמיכה

11:58

המקור העיקרי לשחזור החשבונות שלך הוא תהליך שחזור חשבונות אוטומטי של Google. אנא בצע בקפידה את השלבים המתוארים בכלי לשחזור החשבון.

Amira • מומחה תמיכה

11:58

להלן השלבים כיצד לשחזר את חשבונך.

Amira • מומחה תמיכה

11:59

שלב 1: עבור אל שחזור חשבון. (g.co/recover) Google

Amira • מומחה תמיכה

11:59

שלב 2: הזן את חשבון Google שאליו אתה מתקשה לגשת.

Amira • מומחה תמיכה

11:59

שלב 3: אם אינך זוכר את החשבון, לחץ על שכחת דוא"ל?

Amira • מומחה תמיכה

11:59

שלב 4: ענה על כל השאלות למיטב ידיעתך או לחץ על נסה דרך אחרת.

Amira • מומחה תמיכה

11:59

שלב 5: בחר את החודש והשנה המשוערים שבהם יצרת את החשבון.

Amira • מומחה תמיכה

11:59

שלב 6: הזן כתובת דוא"ל אחרת שיש לך גישה אליה וסיים את האימות Google. תשתמש בדוא"ל זה כדי לשלוח עדכונים לגבי מצב שחזור החשבון שלך.

Amira • מומחה תמיכה

11:59

אנא הודע לי לאחר שתסיים.

אני

12:00

סיימתי אבל זה לא מצליח. אני רוצה לתאר לך ברשותך שוב את השלבים

אני

12:00

1. אני מזינה את כתובת המייל

Amira • מומחה תמיכה

12:01

בטח, בבקשה קדימה.

2.הוא מבקש ממני לאשר שאיני רובוט

3.אני מאשר ואז מזין את הסיסמה

4.הוא מבקש ממני לכתוב את כתובת המייל המקושרת כדי לקבל קוד

Amira • מומחה תמיכה

12:02

הבנתי. תודה על המידע.

Amira • מומחה תמיכה

12:03

מתי בפעם האחרונה ניגשת לחשבון שלך?

אני

12:03

אני לא זוכרת במדויק. פעם בשבועיים שלוש בערך אני ניגשת

אז כנראה שלפני שבועיים בערך

Amira • מומחה תמיכה

12:03

הבנתי.

Amira • מומחה תמיכה

12:04

אני מתנצל על אי הנוחות שנגרמה מהבעיה שאתה חווה בשחזור חשבונך. אני מבין שכבר ניסית את תהליך שחזור החשבון מספר פעמים, אך הוא לא הצליח.

אני

12:04

נכון

Amira • מומחה תמיכה

12:04

לגבי הודעת השגיאה שקיבלת Google, אוכפת מגבלה זו כדי למנוע שימוש לרעה ולהבטיח את אבטחת המשתמש.

אני

12:04

מובן לגמרי

Amira • מומחה תמיכה

12:05

כדי לפתור הודעת שגיאה זו, נסה את תהליך האימות שוב לאחר 24 עד 48 שעות. אם הבעיה נמשכת, המתן זמן רב יותר, רצוי שבוע-שבועיים.

Amira • מומחה תמיכה

12:05

תקופת המתנה זו נחוצה כדי לאפשר למערכת להתאפס כדי שתוכל לנסות שוב לאמת את חשבון הדוא"ל שלך.

Amira • מומחה תמיכה

12:05

למידע נוסף, תוכל לבקר ב-אמת את

חשבונך <https://support.google.com/accounts/answer/114129>

Amira • מומחה תמיכה

12:05

תודה על הסבלנות וההבנה בנושא זה.

Amira • מומחה תמיכה

12:05

לטיפים נוספים, תוכל לבקר בטיפים להשלמת שלבי שחזור החשבון <https://support.google.com/googleone/answer/7299973?sjid=9672965210315684700-AP>.

Amira • מומחה תמיכה

12:05

למידע נוסף, תוכל לבקר בכתובת לא ניתן להיכנס לחשבון Google שלך https://support.google.com/android/troubleshooter/2402620?ref_topic=7311597&sjid=9672965210315684700-AP.

Amira • מומחה תמיכה

12:05

תודה שהיית כל כך נחמד לאורך כל הצ'אט, האדיבות שלך מניע אותנו לספק את המיטב. רוצה עזרה בעניין אחר?

אני

12:06

הבעיה המרכזית היא שכל מספר טלפון שאני מנסה לספק, גוגל לא מוכן לקבל. האם תקופת ההמתנה תועיל לפתור את הבעיה הזו?

Amira • מומחה תמיכה

12:07

אנחנו לא יכולים להבטיח אבל אתה יכול לנסות.

Amira • מומחה תמיכה

12:07

אם הבעיה עדיין נמשכת לאחר המתנה של זמן מה, תוכל לפנות אלינו בחזרה.

אני

12:07

האם ישנה אפשרות לאמת את זהותי על ידי שאספק פרטים נוספים על תוכן המייל, כגון על היום או על קבצי השיטס שבו ואנשי קשר?

Amira • מומחה תמיכה

12:08

לצער, אין לנו את האפשרות הזו.

Amira • מומחה תמיכה

12:08

אין לנו שליטה על תהליך ההחלמה. אנחנו יכולים רק להדריך אותך כיצד לשחזר את חשבונך.

Amira • מומחה תמיכה

12:08

זה למען הפרטיות והאבטחה של החשבון, שלב האימות הזה נוצר על ידי מערכת ואיננו יכולים לעקוף אותו.

אני

12:08

אוקי

Amira • מומחה תמיכה

12:08

הלואי ויכולתי לעשות משהו נוסף כדי לעזור, במיוחד מכיוון שגם אני צרכן ואני בצד שלך. עם זאת, חשוב לדעת שיש לי משאבים מוגבלים בנוגע לדאגה שלך ועדיף להסתמך על המשאבים שסופקו לעיל. גם אם נבלה שעות בצ'אט הזה, אוכל להמליץ רק על השלבים

הקודמים כי אלה הדרך היחידה לפתור את הבעיה שלך. אני רוצה לחסוך לך זמן ומאמץ, כי אני יודע כמה זה יקר.

Amira • מומחה תמיכה

12:09

תודה על ההבנה.

אני

12:09

שאלה נוספת ברשותך

Amira • מומחה תמיכה

12:09

בטח, בבקשה קדימה.

אני

12:09

drive_image

1831954-36ac636b28490da80567264e780dd071.jpg

אני

12:09

אתמול בלילה במהלך חיפוש בגוגל הופיעה לי ההודעה המצורפת

איך אני יכולה למנוע מצב זה?

לא חושבת שעשיתי משהו חריג

Amira • מומחה תמיכה

12:09

תודה על צילום המסך. תן לי לבדוק.

Amira • מומחה תמיכה

12:11

זהו אתגר. reCAPTCHA זהו אמצעי אבטחה המשמש את Google כדי לוודא שאתה משתמש אנושי ולא בוט.

אתה רק צריך ללחוץ שאתה לא רובוט.

לאחר השלמת ה CAPTCHA-בהצלחה, אתה אמור להיות מסוגל לגשת לאתר או לשירות בו ניסית להשתמש.

אני

12:12

מצוין. תודה רבה

Amira • מומחה תמיכה

12:12

אתה מאוד מוזמן.

Amira • מומחה תמיכה

12:12

רציתי לוודא שאוכל לטפל בכל החששות שלך היום. האם אתה עדיין זקוק לעזרה כלשהי ממני מלבד זה לפני שנסיים את הצ'אט הזה?

אני

12:12

אין צורך. המשך יום טוב

Amira • מומחה תמיכה

12:13

תזכורת: אנא עדכן את פרטי שחזור הדוא"ל או הטלפון שלך עבור חשבונך. מידע זה חיוני לשחזור חשבון.

Amira • מומחה תמיכה

12:13

היה תענוג לשוחח איתך היום. גוגל אוהבת משוב מלקוחות, אז אתה יכול גם להיכנס לסקר קצר על חווית התמיכה הכוללת שלך בסוף הצ'אט הזה. שוב תודה שפנית ל-Google One-זה Amira. שיהיה לך יום נהדר!

Amira • מומחה תמיכה

12:13

תודה על הצ'אט! ספר לנו איך

עשינו : https://support.google.com/googleone/contact/survey_transactional_short?ctx=chat&caseid=ABp5YsSXsToYPGur_LKgGLDIKCjvBp8Eb1NExEtoNyabaW1FN3GOst6-eYc=