

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

Контакты:

- Единый почтовый ящик технической поддержки:
accredo@minzdrav.gov.ru
- Портал технической поддержки:
<https://helpdesk.rosminzdrav.ru/projects/ACCREDO/queues/custom/389>
- Единый телефон тех. поддержки: **8-800-250-24-33**

Как работать со службой технической поддержки (ТП):

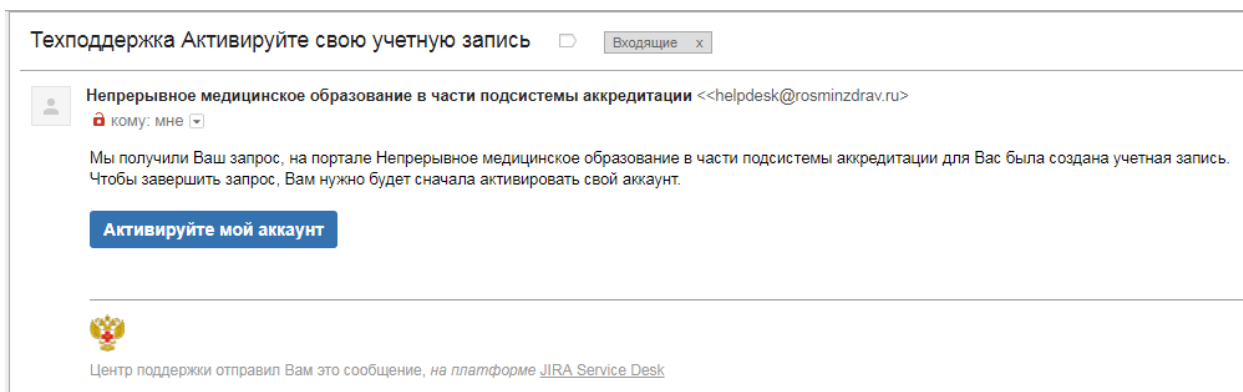
Приоритетным способом связи с технической поддержкой является заявка, отправленная на адрес электронной почты: accredo@minzdrav.gov.ru

Если заявка в ТП осуществляется по телефону, сотрудник ТП обязан представиться. В случае сложного вопроса, требующего подключения старшего специалиста, специалист рекомендует направить запрос по электронной почте или регистрирует заявку и сообщить звонящему номер созданного запроса!


При повторном звонке необходимо будет назвать номер своей заявки!

Ответы сотрудника ТП будут направляться на адрес электронной почты, с которой направлена заявка. Взаимодействие осуществляется путем переписки. Для того чтобы оставить запрос, необходимо написать письмо с новой темой на Единый почтовый ящик ТП (см. выше). В результате на портале будет создан новый запрос.

При этом, если это первое письмо, то в ответ в течение нескольких минут на почтовый ящик, с которого было отправлено сообщение, придет письмо следующего содержания:




Техподдержка Активируйте свою учетную запись Входящие x

 Непрерывное медицинское образование в части подсистемы аккредитации <<helpdesk@rosminzdrav.ru>
кому: мне ▾

Мы получили Ваш запрос, на портале Непрерывное медицинское образование в части подсистемы аккредитации для Вас была создана учетная запись. Чтобы завершить запрос, Вам нужно будет сначала активировать свой аккаунт.

[Активируйте мой аккаунт](#)


Центр поддержки отправил Вам это сообщение, на платформе JIRA Service Desk

Это автоматическое уведомление портала ТП, через который специалисты принимают заявки. **Ничего активировать не нужно.** Порталом создается технический аккаунт, на который будут прикрепляться все последующие заявки.

Также придет письмо с подтверждением, что запрос принят. Запросу будет присвоен номер. Этот номер нужно называть при обращении по телефону для уточнения статуса заявки.

В момент, когда к запросу добавляется комментарий сотрудника ТП, на почту инициатора запроса отправляется уведомление. Можно ответить на письмо по электронной почте и, таким образом, добавить новый комментарий к запросу.

При ответе на запрос он переводится в статус «Закрыто». Для сотрудника ТП запрос пропадает из списка непросмотренных запросов. В случае вашего ответа запрос снова открывается, и сотрудник ТП таким образом видит, что вы сообщили дополнительную информацию. Работа над запросом будет продолжена.

Прикрепленные файлы

Сотрудники ТП получают сообщения через портал ТП, а не почту. На портале существуют ограничения на вложенные файлы (их количество, размер, наименование).

Рекомендуется прикреплять файлы не больше 3МБ и с коротким наименованием на латинице (не более 20 символов).

ВАЖНО! Если вы в ответ прикрепляете скриншоты или файлы, то сотрудник СТП может их не увидеть. Рекомендуется передавать файлы через российские файлообменные сервисы и давать ссылку на загрузку.

Рекомендации при отправке заявок

При отправке заявок:

- Для вашей идентификации необходимо сообщить полностью ФИО ответственного секретаря и председателя АПК (АК).
- Сообщить полностью ФИО аккредитуемого специалиста или члена подкомиссии, которые испытывают проблемы.
- Описать текстом проблему: что хотите сделать, что сделали, какие уведомления выдает программа. Что не получается?
- При необходимости сразу сопроводить скриншотом экрана.

Неидентифицированные заявки, а также заявки без указания сути вопроса, заявки от лиц, не относящихся к составам аккредитационных комиссий, обрабатываться не будут.