

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

Контакты:

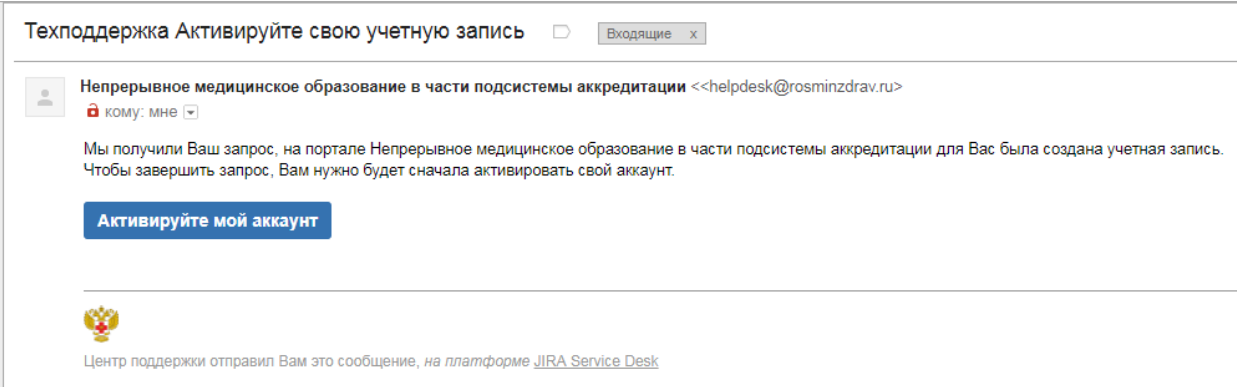
- Единый почтовый ящик технической поддержки: accredo@rosminzdrav.ru
- Портал технической поддержки:
<https://helpdesk.rosminzdrav.ru/projects/ACCREDO/queues/custom/389>
- Единый телефон тех. поддержки: **8-800-505-23-74**

Как работать со службой технической поддержки (ТП):


Приоритетным способом связи со службой ТП является портал ТП.

**Если заявка в ТП осуществляется по телефону, сотрудник ТП обязан представиться, зарегистрировать запрос и сообщить звонящему номер созданного запроса!
При повторном звонке необходимо будет назвать номер заявки!**

Все взаимодействие со службой ТП осуществляется через портал ТП посредством запросов. Для того, чтобы оставить запрос, необходимо написать письмо на Единый почтовый ящик ТП (см. выше). В результате, на портале будет создана новый запрос. При этом, если это первое письмо, то в ответ, в течение нескольких минут, на потовый ящик, с которого было отправлено сообщение, придет письмо следующего содержания:




Техподдержка Активируйте свою учетную запись Входящие

 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.

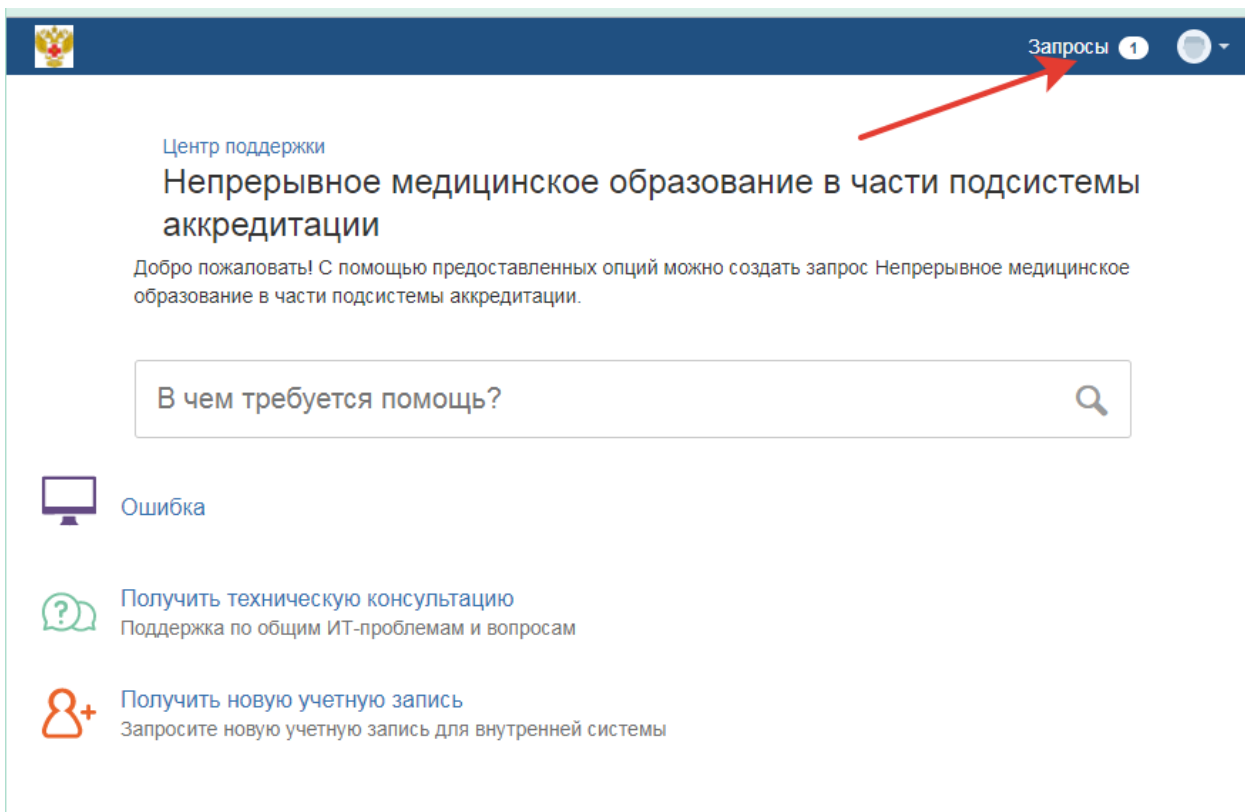
[Активируйте мой аккаунт](#)


Центр поддержки отправил Вам это сообщение, на платформе [JIRA Service Desk](#)

Также, придет письмо с подтверждением, что запрос принят.

Рекомендуется нажать на кнопку «Активировать мой аккаунт» в первом письме. Это позволит отслеживать этапы обработки запроса, взаимодействовать с ТП. При активации аккаунта, будет предложено придумать и подтвердить новый пароль.

После смены пароля, будет открыта основная страница портала ТП:






Запросы 1

Центр поддержки

Непрерывное медицинское образование в части подсистемы аккредитации

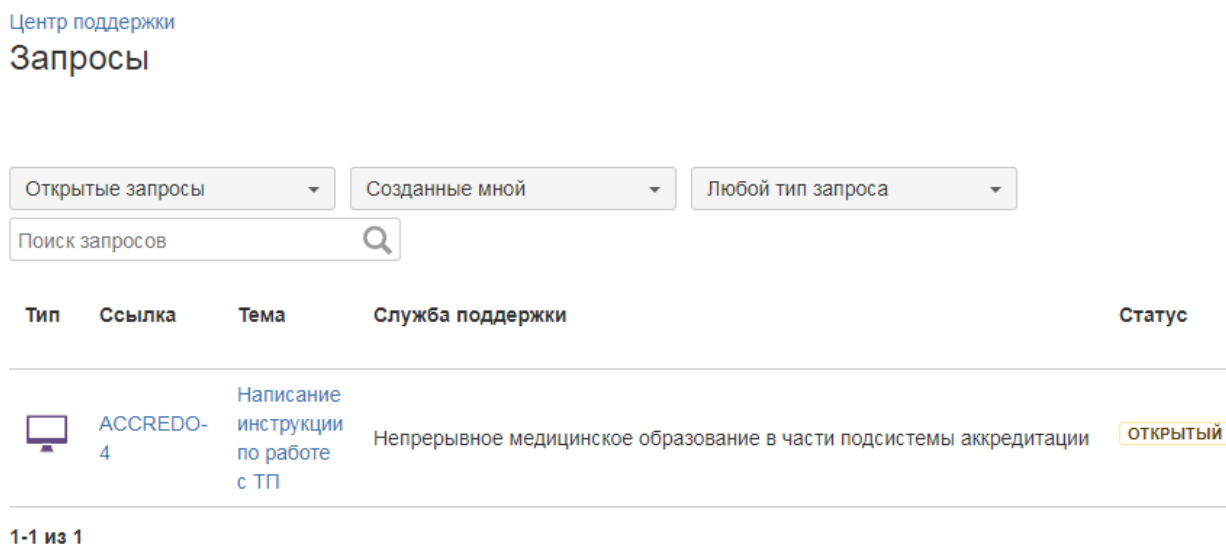
Добро пожаловать! С помощью предоставленных опций можно создать запрос Непрерывное медицинское образование в части подсистемы аккредитации.

В чем требуется помощь?

-  Ошибка
-  Получить техническую консультацию
Поддержка по общим ИТ-проблемам и вопросам
-  Получить новую учетную запись
Запросите новую учетную запись для внутренней системы

С ее помощью можно создавать новые запросы, а также отслеживать текущие запросы (кнопка отмечена стрелкой).

При щелчке по кнопке «Запросы» открывается перечень запросов, созданных текущим пользователем:




Центр поддержки

Запросы

Открытые запросы Созданные мной Любой тип запроса

Поиск запросов

Тип	Ссылка	Тема	Служба поддержки	Статус
	ACCREDITO-4	Написание инструкции по работе с ТП	Непрерывное медицинское образование в части подсистемы аккредитации	ОТКРЫТЫЙ

1-1 из 1

Можно кликнуть по нужному запросу и открыть его карточку:



Прокомментировать запрос...

Активность



Сорокоумов Роман Сергеевич Сегодня 14:25 **ПОСЛЕДНИЙ**

Инструкцию пишем. Сегодня будет готово!



Подробнее Сегодня 14:12

Описание

Необходима инструкция для работы членов комиссии с ТП

—

С уважением, Сорокоумов Роман

Приоритет

Стандартный

Стрелкой отмечен ответ сотрудника ТП. В момент, когда к запросу добавляется комментарий, на почту инициатора запроса отправляется уведомление, которое, в том числе, содержит инструкции о возможных действиях. В частности, что можно ответить на письмо и, таким образом, добавить новый комментарий к запросу. Т.е., работать с запросом можно следить как на портале, так и по электронной почте.

Когда все вопросы по запросу решены, сотрудник ТП переводит его в статус **Закрыто**. Запрос пропадает из списка запросов. Для возврата к нему, можно кликнуть по кнопке «Открытые запросы» и выбрать удобный вариант - Любые запросы, Открытые, либо закрытые вопросы:

Центр поддержки

Запросы

Открытые запросы

Созданные мной

Любой тип запроса

Поиск запросов

