

# ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

## Контакты:

- Единый почтовый ящик технической поддержки:  
[accredo@minzdrav.gov.ru](mailto: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):

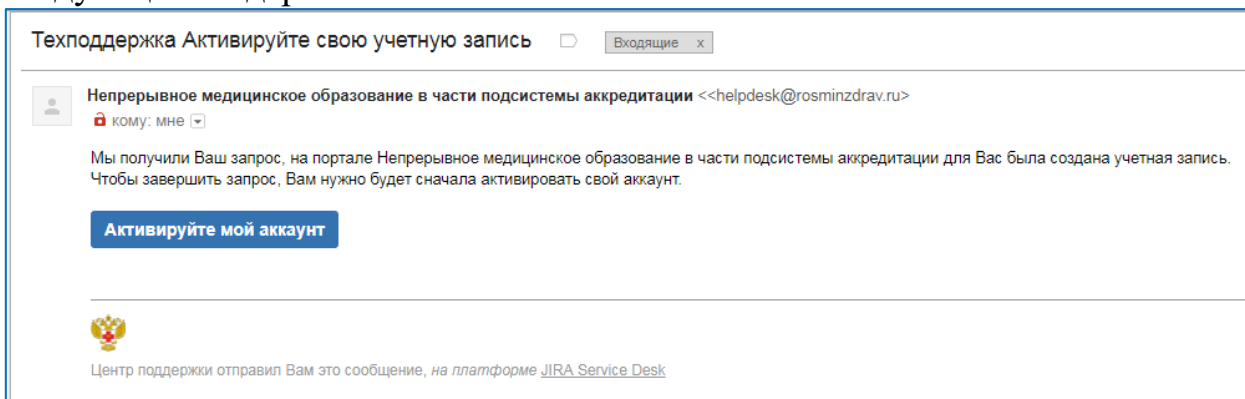
Приоритетным способом связи со службой ТП является портал ТП.

**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!**

Всё 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 почтовый ящик, с которого было отправлено сообщение, придет письмо следующего содержания:



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.

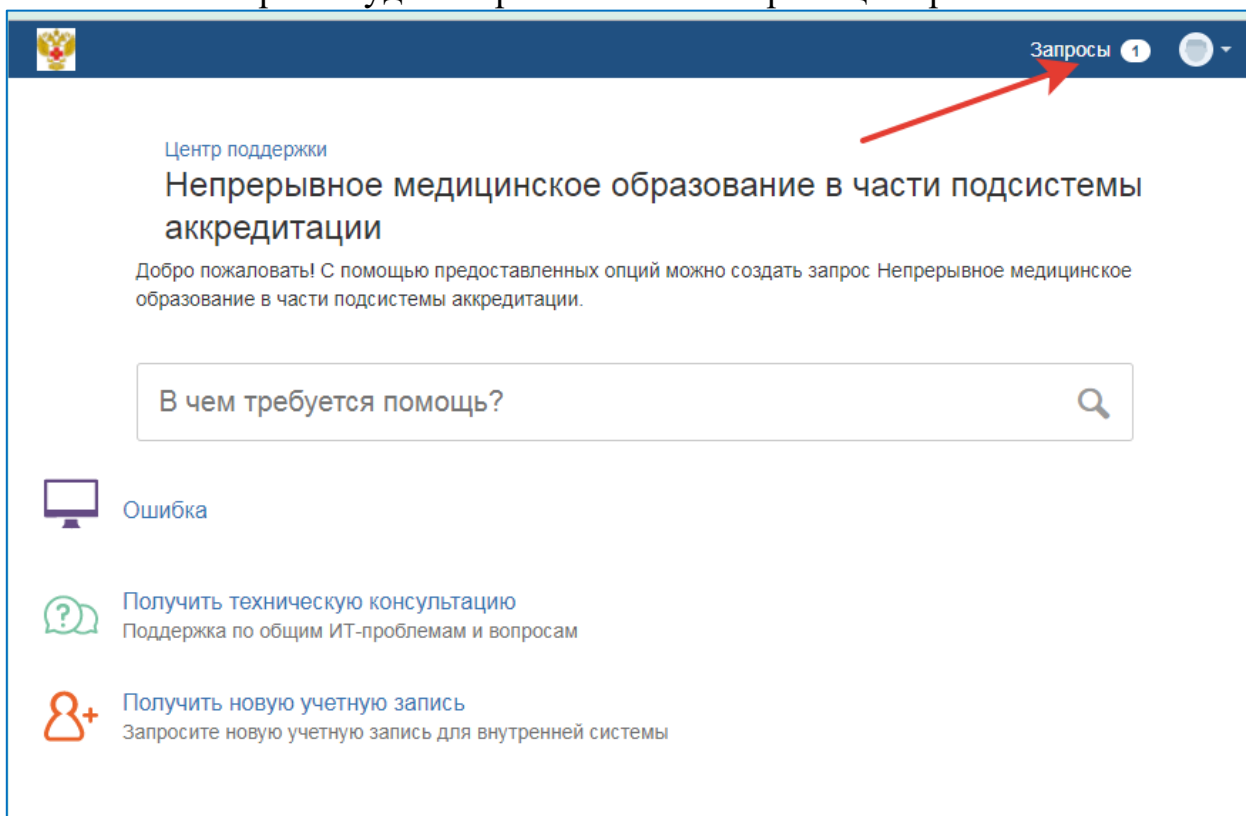
При активации аккаунта, будет предложено придумать и подтвердить новый пароль.

Если вы потеряли письмо со ссылкой на активацию или забыли свой пароль, то перейдите по ссылке для его восстановления:

<https://helpdesk.rosminzdrav.ru/secure/ForgotLoginDetails.jspa>

В качестве логина используйте e-mail, с которого вы отправляли первое письмо.

После смены пароля будет открыта основная страница портала ТП:




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
	ACCREDO-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:

Центр поддержки / Непрерывное медицинск... / ACCREDO-4

 Написание инструкции по работе с ТП **ОТКРЫТЫЙ**



**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. работу с запросом можно отслеживать как на портале, так и по электронной почте.

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

