

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: 8-800-505-23-74

Как работать со службой технической поддержки (ТП):

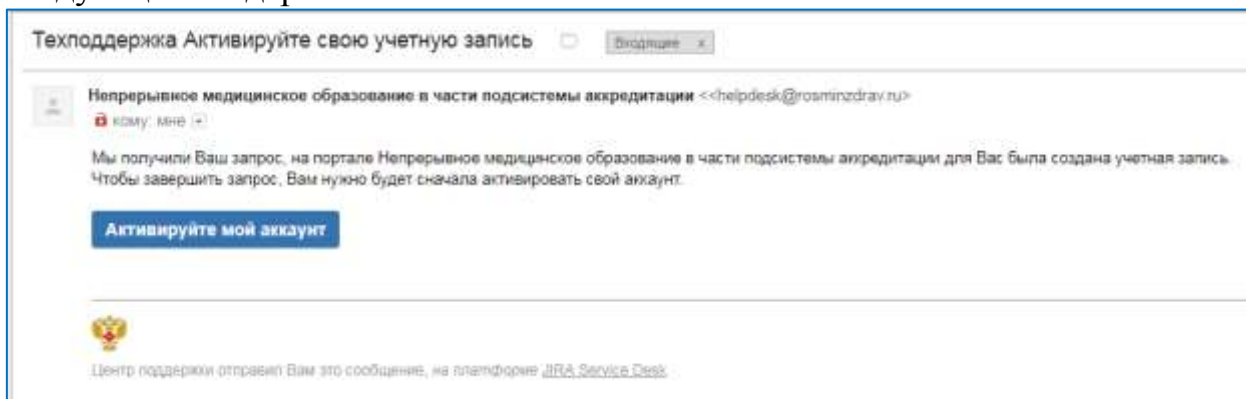
Приоритетным способом связи со службой ТП является портал ТП.

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!

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.

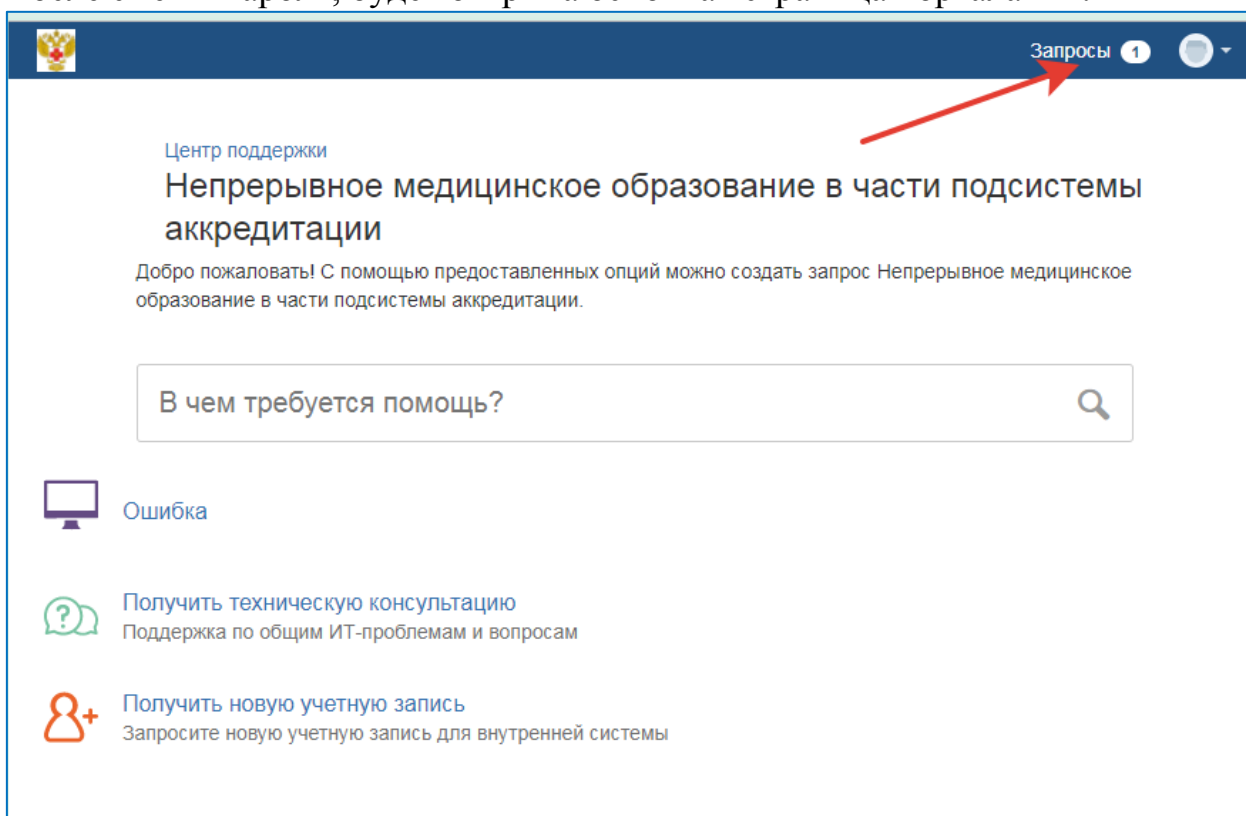
При активации аккаунта, будет предложено придумать и подтвердить новый пароль.

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
	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:

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

 **Написание инструкции по работе с ТП** ОТКРЫТЫЙ

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

Когда все вопросы по запросу решены, сотрудник ТП переводит его в статус **Закрито**. 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:

