

## ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

Контакты:

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

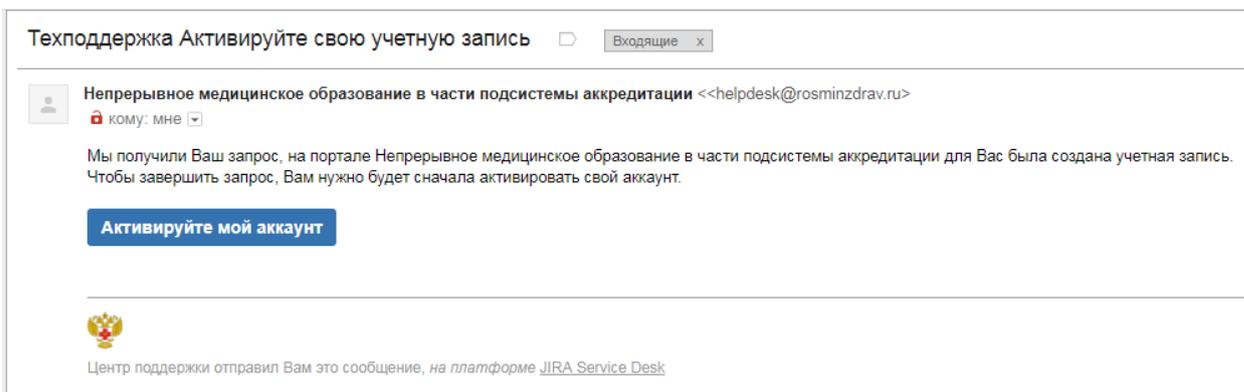
### **Как работать со службой технической поддержки (ТП):**

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 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:

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
	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:



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 **Закрото**. 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 