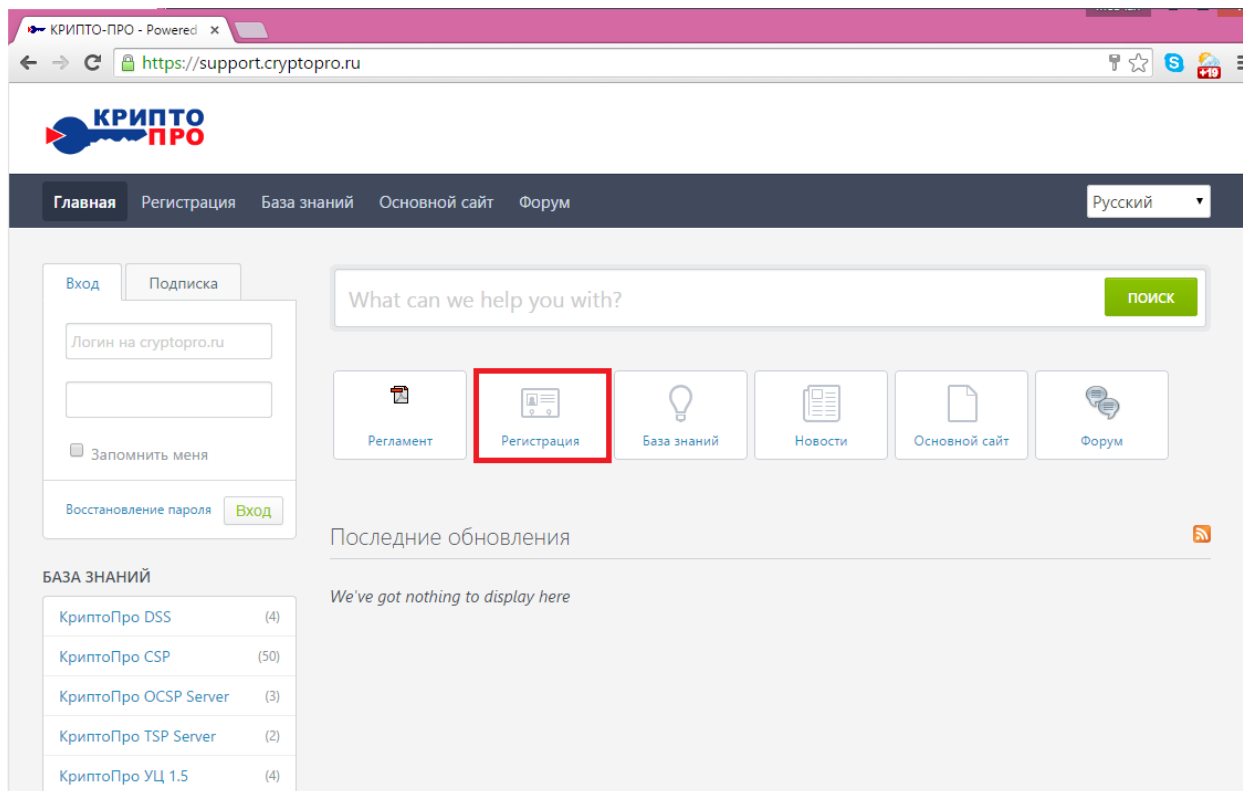


Оглавление

1. Создание учетной записи для работы на Портале технической поддержки.....	2
2. Условия оказания технической поддержки.....	2
3. Управление Сертификатами\ Договорами технической поддержки.....	2
4. Создание обращений на Портале технической поддержки	4
5. Просмотр обращений и создание ответа.....	5
6. Автоматическое закрытие обращений.....	6

1. Создание учетной записи для работы на Портале технической поддержки

Для работы на Портале технической поддержки необходимо зарегистрироваться, заполнив [регистрационную форму на основном сайте КРИПТО-ПРО](#).



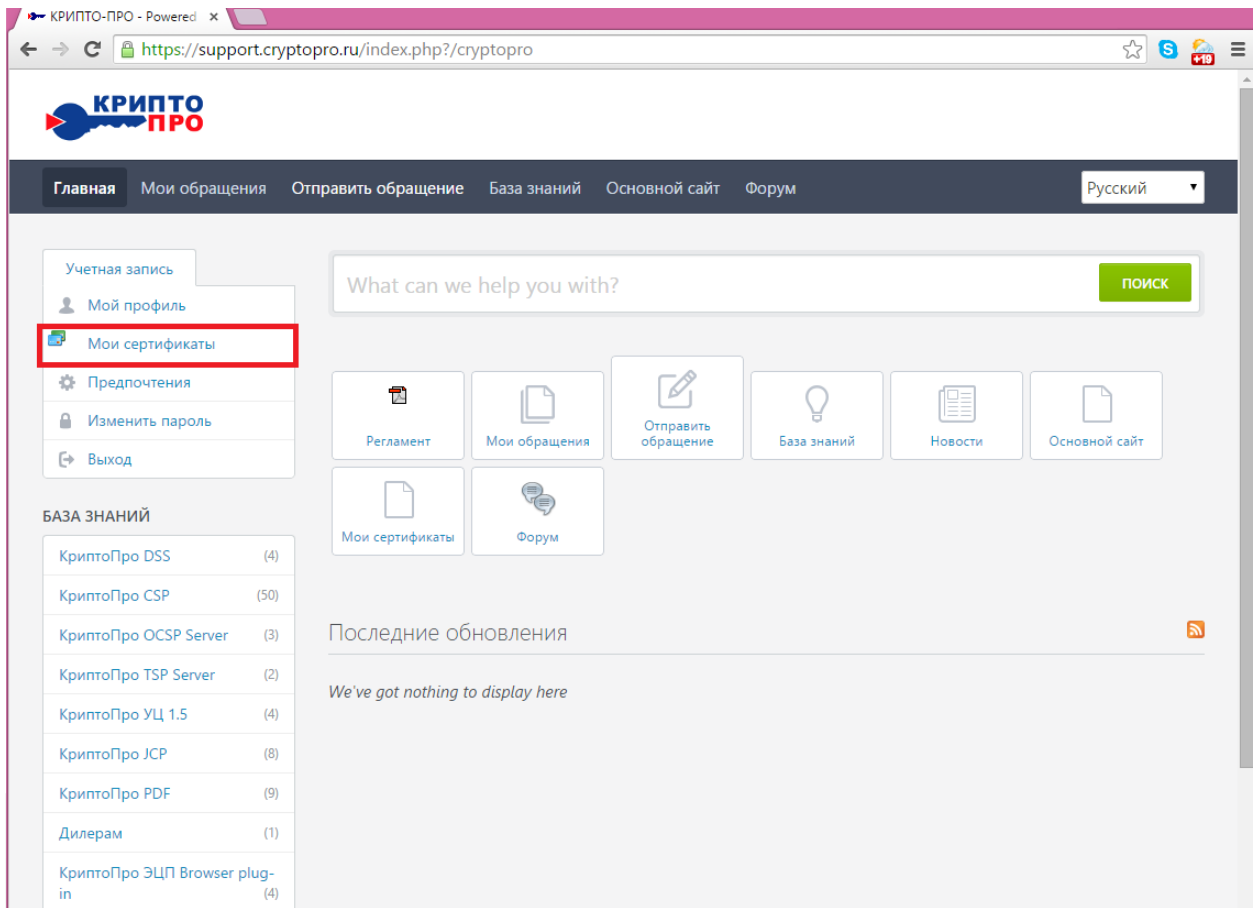
Важно! При создании учетной записи сразу указывайте правильный адрес электронной почты. Именно на него приходят все уведомления о ходе работы над обращением. В противном случае, при выполнении его смены будет произведено создание новой учетной записи, что повлечет необходимость заново регистрировать Сертификаты технической поддержки. При этом доступа к ранее созданным обращениям больше не будет. Зарегистрировавшись, Вы можете осуществить вход, указав логин и пароль.

2. Условия оказания технической поддержки

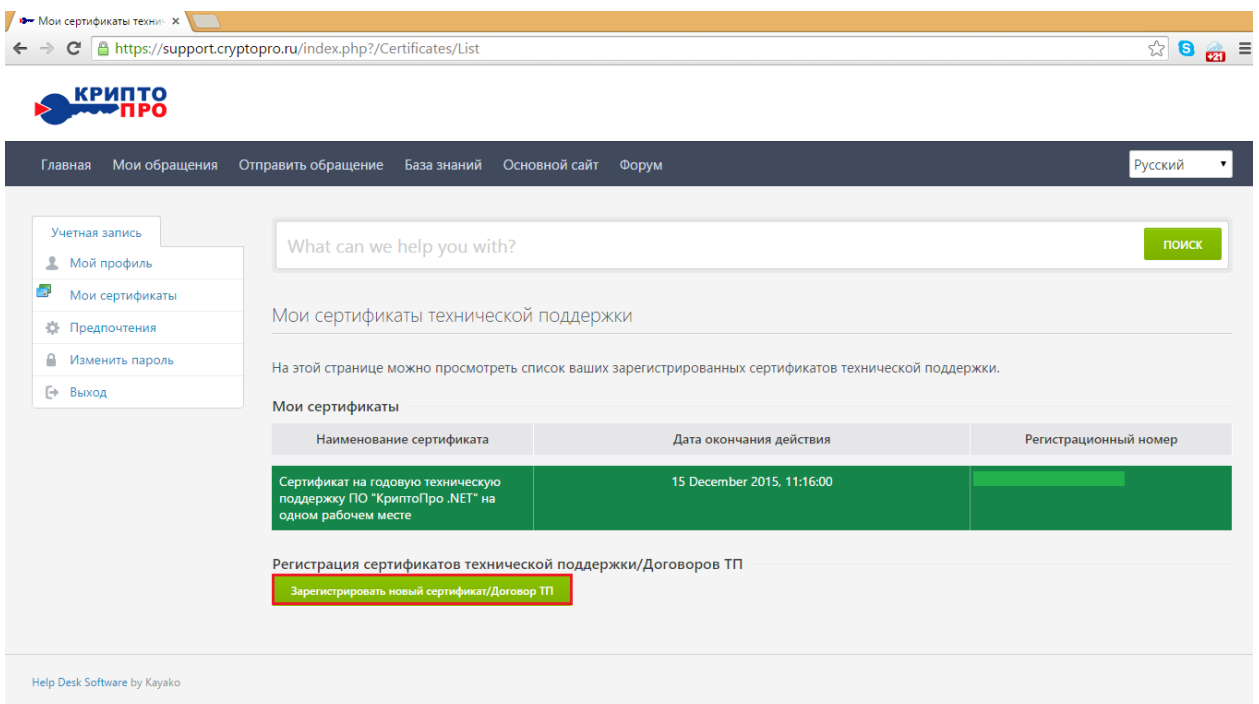
С условиями оказания технической поддержки Вы можете ознакомиться [в Регламенте оказания технической поддержки](#).

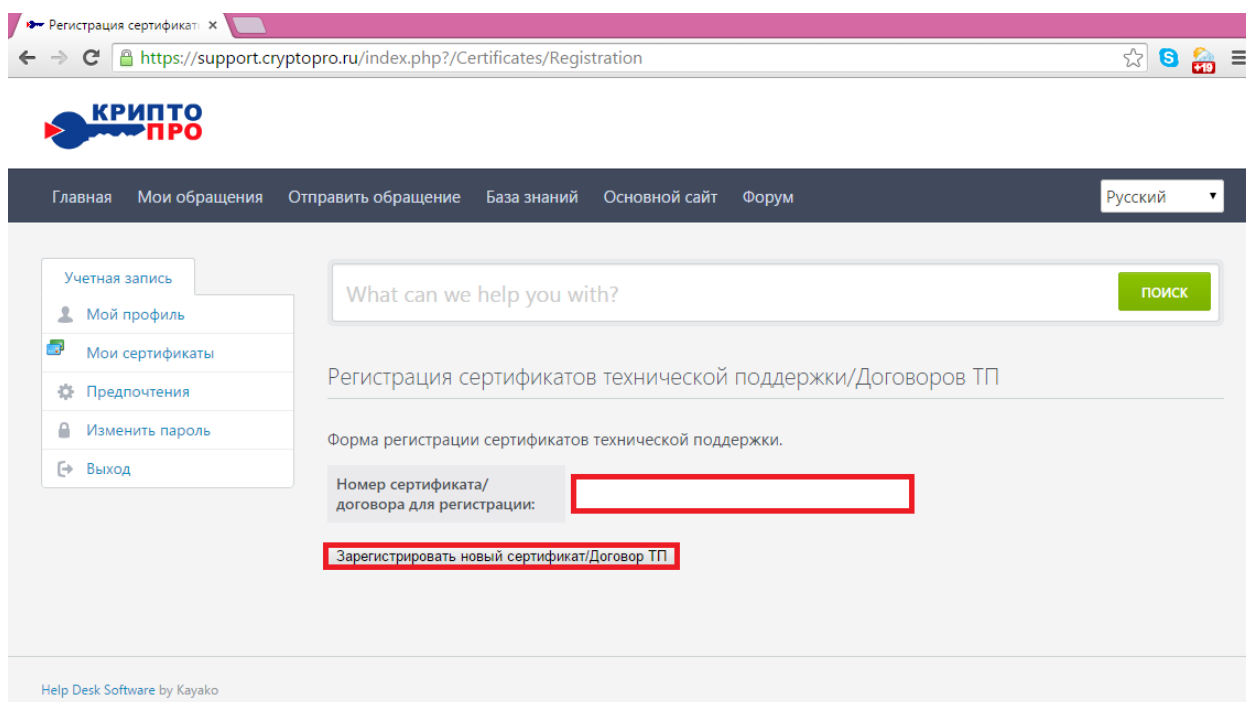
3. Управление Сертификатами\ Договорами технической поддержки

Для просмотра или регистрации Сертификата\Договора технической поддержки необходимо в личном кабинете Портала технической поддержки выбрать пункт «Мои сертификаты»



В данном разделе Вы можете просматривать информацию об уже зарегистрированных Сертификатах\Договорах и регистрировать новые. Чтобы зарегистрировать Сертификат\Договор технической поддержки нажмите «Зарегистрировать новый сертификат/Договор ТП» и выполните все шаги Мастера.





В случае валидности Сертификата\Договора Вы увидите сообщение об успешной регистрации.

4. Создание обращений на Портале технической поддержки

Для создания обращения перейдите в раздел «Отправить обращение».

Во время создания обращения укажите один из зарегистрированных Сертификатов технической поддержки (соответствующий продукту, по которому создается обращение). В тексте Обращения как можно подробнее опишите проблему, укажите версии установленных продуктов и ОС. По возможности приложите скриншоты ошибок. Для отправки обращения нажмите Отправить.

Важно! Обращения, отправленные без указания Сертификата технической поддержки, будут иметь минимальный приоритет. Работы над такими инцидентами осуществляются в порядке общей очереди при наличии свободных специалистов Технической поддержки.

Обратите внимание, что при написании обращения Вам будут представлены рекомендации из Базы знаний, которые, возможно, уже содержат описание решения Вашей проблемы.

Главная Мои обращения **Отправить обращение** База знаний Основной сайт Форум Русский

Учетная запись
 Мой профиль
 Мои сертификаты
 Предпочтения
 Изменить пароль
 Выход

What can we help you with? **поиск**

Сертификат ТП

Выберите сертификат:*
 Без сертификата ТП
 Без сертификата ТП
 Сертификат на ТП ПО "КриптоПро .NET" на р/м (годовой) ванных сертификатов технической поддержки

Ваше сообщение

Тема: Тема обращения

Описание проблемы
 Версия ОС
 Версии продуктов КРИПТО-ПРО
 Скриншоты в прикрепленных файлах

Рекомендации из Базы знаний

Совпадений со статьями в Базе знаний не найдено.

Прикрепленные файлы [Добавить файл](#)

Отправить

Все уведомления об изменении статуса обращения будут отправляться на указанный при регистрации адрес электронной почты.

5. Просмотр обращений и создание ответа

Отслеживать состояние обращения и отправлять ответы сотрудникам технической поддержки Вы можете через раздел «Мои обращения».

Для просмотра ранее созданных обращений перейдите в раздел «Мои обращения».

Главная Регламент установки и обновления Купить **Мои обращения** Отправить обращение База знаний Основной сайт Форум Русский

Учетная запись
 Мой профиль
 Мои сертификаты
 Предпочтения
 Изменить пароль
 Выход

What can we help you with? **поиск**

Просмотр обращений [Показать решенные обращения \(11\)](#)

ID Обращения	Последнее обновление	Последний ответивший	Отдел	Тип	Статус	Приоритет
Описание проблемы 2286	2018-02-01 13:02	Михаил Селезнёв	Базовая поддержж...	Обращение	Выполняется	[Личное]

Page 1 of 1

Help Desk Software by Kayako

Для выбора конкретного обращения кликните по теме этого обращения.

При необходимости предоставить ответ сотруднику технической поддержки в рамках выбранного обращения нажмите «Добавить ответ»

Главная Регламент установки и обновления Купить Мои обращения Отправить обращение База знаний Основной сайт Форум Русский

Учетная запись
Мой профиль
Мои сертификаты
Предпочтения
Изменить пароль
Выход

What can we help you with?

Просмотр обращения: №2286

Описание проблемы
Создано: 2015-06-29 12:19 Обновлено: 2018-02-01 13:02
Overall Satisfaction ☆☆☆☆☆

ОТДЕЛ	ИМЯ АГЕНТА	ТИП	СТАТУС	ПРИОРИТЕТ
Базовая поддерж...	Михаил Селзэнёв	Обращение	Выполняется	[Личное]

Сертификат ТП

Выберите сертификат:* Сертификат на ТП ПО "КриптоПро .NET" на р/м (годовой)

Наталья Мовчан
Пользователь

Отправлено: 2015-06-29 12:19

Тест.

6. Автоматическое закрытие обращений

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, обращение считается неактуальным. Услуги по технической поддержке Прикладного ПО по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение – закрытым. Пользователь может заново открыть автоматически закрытое обращение или создать новое.