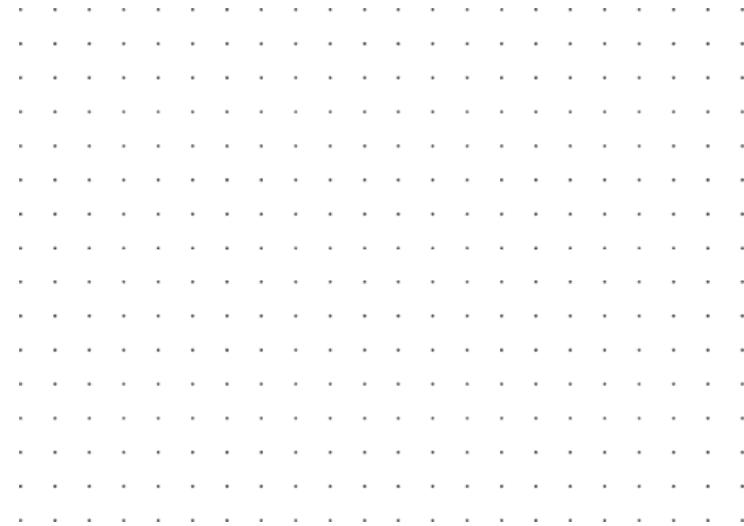


Сервис Технической поддержки из Личного Кабинета ЕИС

Белова Татьяна
Глухов Антон



ПРЕИМУЩЕСТВА **НОВОГО** СЕРВИСА

Что нового?



Упрощенная регистрация заявок из личного кабинета пользователя ЕИС средствами браузера



Сбор диагностической информации об ошибке в 2 клика



Минимум дозапросов информации у пользователя



Отображение сроков решения заявок в личном кабинете



Обмен комментариями со службой технической поддержки



Доступна вся история запросов организации в службу поддержки с помощью сервиса

Зачем?



Регистрация заявки за 2 минуты из личного кабинета

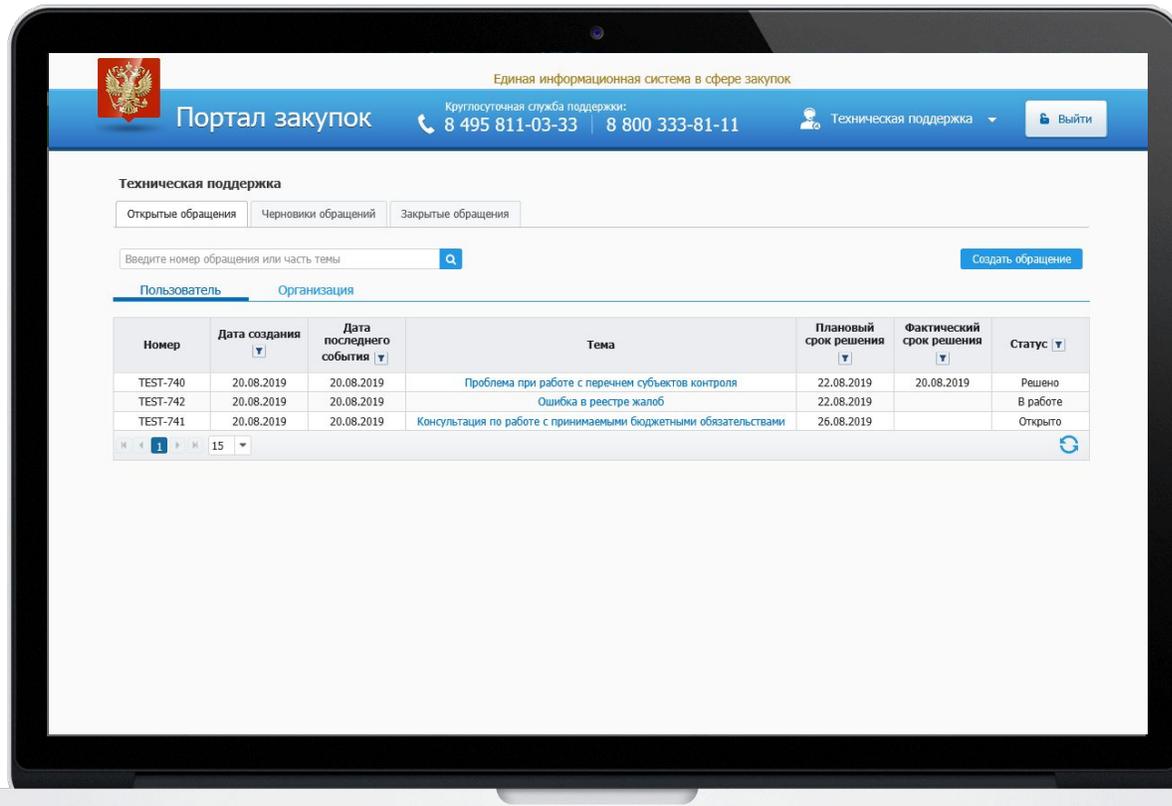


Отсутствие сложных технических действий по сбору диагностической информации и заполнению формы запроса



Нет необходимости звонить в Call-центр

РАЗДЕЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ОРГАНИЗАЦИИ



Список зарегистрированных обращений

Поиск обращений по номеру или теме обращения

Отображение текущего статуса всех зарегистрированных обращений

Отображение планового срока решения по обращению

КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ЕИС

Ошибка DS-2288

Личный кабинет органа контроля.

Статус: В работе

Дата создания: 12.08.2019

Плановый срок решения: 21.08.2019 14:51:33

Фактический срок решения:

Описание:
Информация об исполнении договора (в части оплаты) по ПП РФ № 615 не приходит на контроль в личный кабинет органа контроля, автоматически размещается на ЕИС.

Вложенные файлы:

	Скрин.docx	20.08.2019 06:54:46	169 КБ
---	------------	---------------------	--------

Взаимодействие с технической поддержкой:

 Ольга Кузнецова добавил(а) комментарий - 12.08.2019 12:04
Уважаемый Пользователь!

Для анализа проблемы необходима запись последовательных действий с помощью плагина :

1. При нажатии на кнопку «Техническая поддержка» и выборе меню «Создать обращение» вызываются плагин и панель записи действий. На данной панели расположены кнопки: «Стоп», «Параметры».
2. При нажатии на кнопку «Создать обращение» осуществляется запись экрана. Необходимо воспроизвести проблему.
3. При нажатии на кнопку «Стоп» запись останавливается, формируется архив с записи в видео формате mp4, а также с сохраненной телеметрией, необходимой для решения инцидента.
4. При нажатии на кнопку «Параметры» отображается окно для указания пути сохранения файла записи (обратите внимание, по умолчанию указан путь к временной папке в директории пользователя).
5. При создании обращения в техническую поддержку, открытии формы обращения, последний записанный файл (определяется по дате создания файла) необходимо прикрепить к форме создания обращения в блоке с прикрепленными файлами.

Если плагин не запустился автоматически, его необходимо скачать по ссылке <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1m5f9NR8eBQj2K12vjM3tkcqaWcmi0Xro> ("Плагин фиксации действий пользователя") и установить в соответствии с инструкцией по установке плагина фиксации действий.

С уважением, служба технической поддержки ЕИС

 Ольга Кузнецова добавил(а) комментарий - 20.08.2019 06:54
Уважаемый пользователь!

По Вашему обращению DS-2288 специалистами экспертной линии осуществляется анализ. Для подготовки ответа требуется дополн

[Заккрыть](#)

Прямое взаимодействие со специалистом службы технической поддержки

Добавление вложений для обмена файлами со специалистом службы технической поддержки

Функция записи действий пользователя

ДОРАБОТКИ В ВЕРСИИ 9.3

-  Добавление возможности пользователю поиска по контексту обращения, включая статусы обращений.
-  При несогласии пользователя с решением реализован новый статус – «Переоткрыто».
-  Сделано обязательным поле телефон при создании обращений.
-  Реализована возможность выбирать причину негативной обратной связи для пользователя при закрытии обращения в случае выбора оценки ниже 3

ЭТАПЫ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К НОВОМУ СЕРВИСУ

24 августа 2019

01 января 2020



- Заявки по работе в личном кабинете 223-ФЗ
- Заявки по работе в личном кабинете поставщика

- Заявки по работе в личном кабинете 44-ФЗ, организации федерального уровня

- Заявки по работе в личном кабинете 44-ФЗ, организации уровня субъекта РФ

- Заявки по работе в личном кабинете 44-ФЗ, организации муниципального уровня

- Заявки по вопросам регистрации и входа в личный кабинет ЕИС
- Заявки по интеграции
- Заявки по открытой части ЕИС



**Спасибо
за**

Внимание!