

## Содержание

Использование HelpDesk .....	3
Создание заявки в веб-интерфейсе .....	3
Создание заявки по электронной почте. ....	3



## Использование HelpDesk

Служба работы с заявками расположена по адресу [help.polyclinic12.ru](https://help.polyclinic12.ru)

Создать заявку, уведомить о проблеме можно несколькими способами:

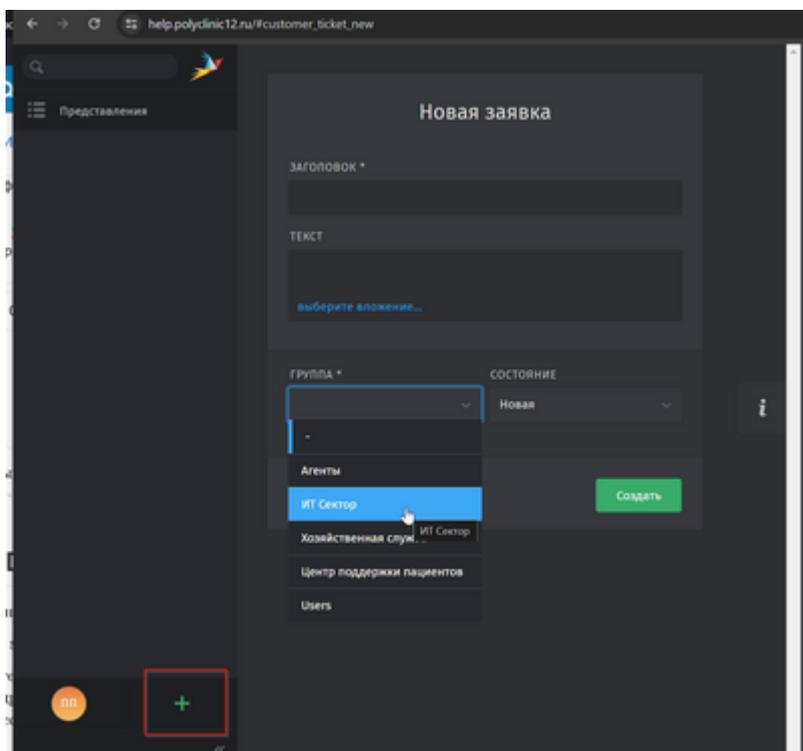
- Путем создания заявки в веб-интерфейсе системы, через браузер;
- Путем отправки сообщения на адрес эл. почты;
- Путем передачи сообщения в мессенджере Telegram.

Рассмотрим последовательно методы:

### Создание заявки в веб-интерфейсе

- В браузере (Chrome, Firefox, Opera, Yandex и пр.) в строке адреса ввести [help.polyclinic12.ru](https://help.polyclinic12.ru) [Ссылка](#);
- В открывшемся окне ввести адрес электронной почты и пароль;
- Нажав «+» в нижнем правом углу экрана, создаем заявку. Заполняем поля заголовков, текст, при необходимости прикладываем файлы. В поле «Группа» выбираем, коду адресована заявка.

В качестве получателей заявок выступают **Агенты** - сотрудники и группы сотрудников поликлиники, в обязанности которых входит решение тех или иных проблем. После нажатия кнопки «Создать» будет создана заявка, уведомление о вашем запросе будет передано сотруднику соответствующего отдела. При выборе «Агенты» сообщение получат все.



### Создание заявки по электронной почте.

По аналогии с созданием заявки через интерфейс системы заявок, можно создать заявку путем простой отправки эл. сообщения по почте:

- Сообщение на адрес [it\\_help@polyclinic12.ru](mailto:it_help@polyclinic12.ru) приведет к созданию заявки для IT отдела;
- Сообщение на адрес [hk\\_help@polyclinic12.ru](mailto:hk_help@polyclinic12.ru) приведет к созданию заявки для хозяйственной службы;
- Сообщение на адрес [spp@polyclinic12.ru](mailto:spp@polyclinic12.ru) приведет к созданию заявки для центра поддержки пациентов.
- Сообщение на адрес [help@polyclinic12.ru](mailto:help@polyclinic12.ru) приведет к созданию заявки, которую получают все **Агенты**.

From:

<https://wiki.polyclinic12.ru/> - WIKI «Городская поликлиника № 12»

Permanent link:

<https://wiki.polyclinic12.ru/helpdesk?rev=1711950437>

Last update: **2024/04/01 05:47**

