

Содержание

Использование HelpDesk 3

 Создание заявки в веб-интерфейсе 3

 Создание заявки по электронной почте. 3

 Создание заявки в Telegram 4

Использование HelpDesk

Служба работы с заявками расположена по адресу help.polyclinic12.ru

Создать заявку, уведомить о проблеме можно несколькими способами:

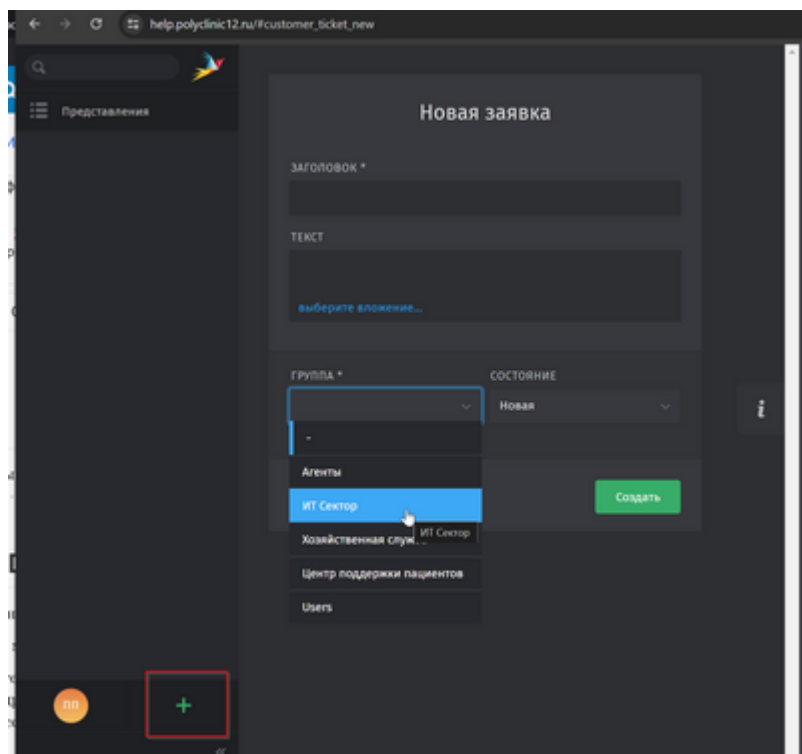
- Путем создания заявки в веб-интерфейсе системы, через браузер;
- Путем отправки сообщения на адрес эл. почты;
- Путем передачи сообщения в мессенджере Telegram.

Рассмотрим последовательно методы:

Создание заявки в веб-интерфейсе

- В браузере (Chrome, Firefox, Opera, Yandex и пр.) в строке адреса ввести help.polyclinic12.ru [Ссылка](#);
- В открывшемся окне ввести адрес электронной почты и пароль;
- Нажав «+» в нижнем правом углу экрана, создаем заявку. Заполняем поля заголовок, 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 получают 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 приведет к созданию заявки для **IT отдела**;
- Сообщение на адрес hk_help@polyclinic12.ru приведет к созданию заявки для **хозяйственной службы**;
- Сообщение на адрес cpp@polyclinic12.ru приведет к созданию заявки для **центра поддержки пациентов**.
- Сообщение на адрес help@polyclinic12.ru приведет к созданию заявки, которую получают все **Агенты**.

Создание заявки в Telegram

Заявки могут быть созданы в мессенджере Telegram путем:

- Заявка для IT отдела создается через бота [ГП12_IT help](#)
- Заявка для хоз. службы создается через бота [ГП12_Хозслужба](#)

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.polyclinic12.ru/helpdesk?rev=1711951517>

Last update: **2024/04/01 11:05**

