Работа службы технической поддержки подсистемы **Управление доходами** ГИИС «Электронный бюджет»

Создание обращения через **Личный кабинет**

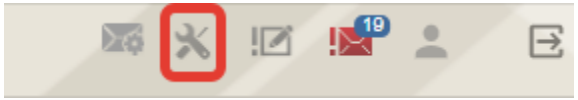
Создание обращения на группу технической поддержки возможно после входа в Личный кабинет пользователя

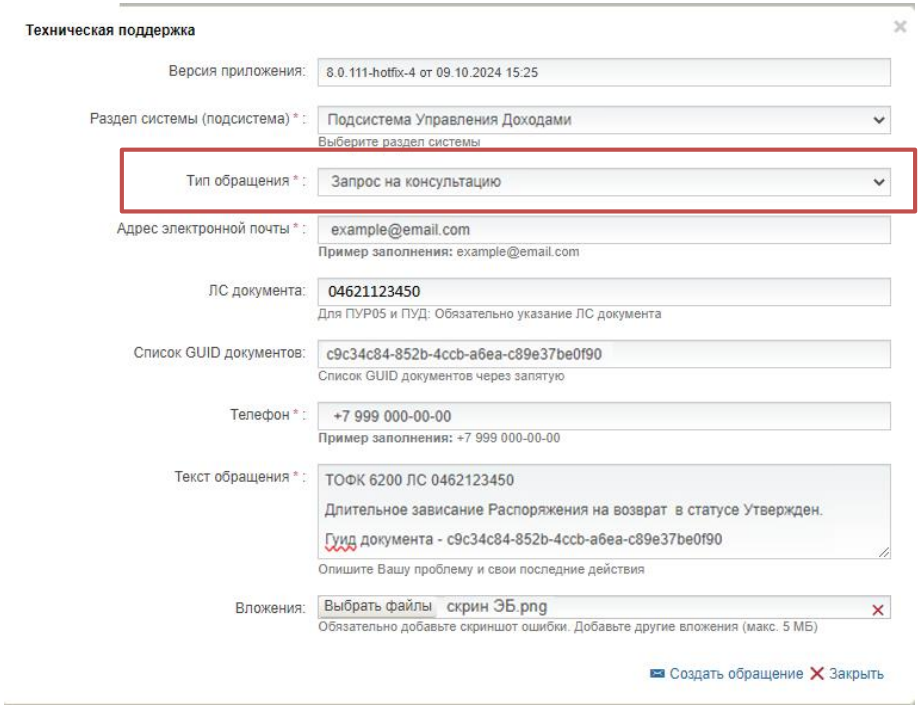
Кнопка создания обращения («Техническая поддержка») доступна в верхнем правом углу страницы



Создание обращения через **Личный кабинет**

При нажатии на кнопку «Техническая поддержка» откроется форма, в которой необходимо заполнить все доступные поля.



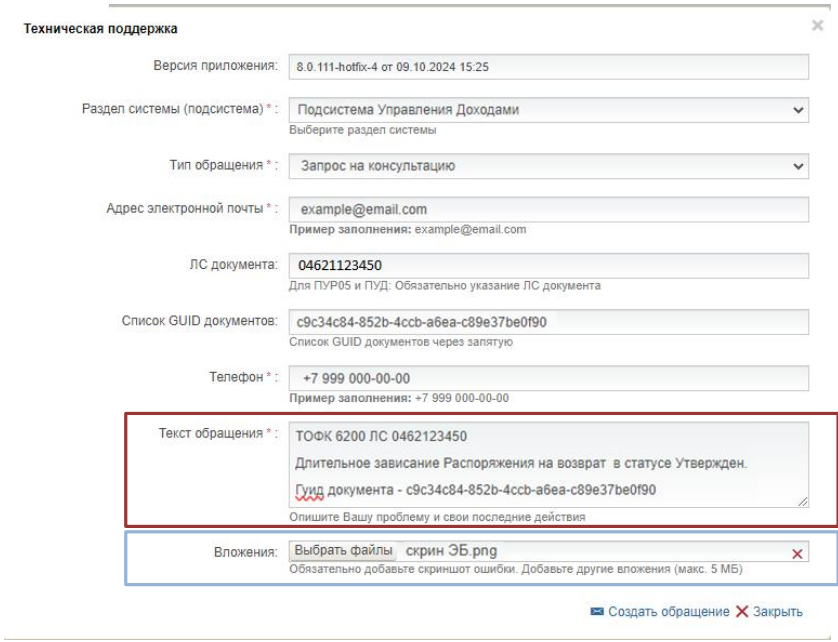


В поле «**Тип обращения**» необходимо указать:

- **Инцидент** – если у Вас возникла **техническая** проблема в работе системы или система не работает;

- **Запрос на консультацию** – если Вы хотите получить разъяснения по работе в системе, а также разъяснения по работе контролей при вводе документов.

Создание обращения через **Личный кабинет**



В поле «**Текст обращения**» необходимо полностью описать возникшую проблему, действия пользователя, предшествующие возникновению проблемы, и указать реквизиты проблемных документов или описать выполняемую операцию, при которой возникают ошибки.

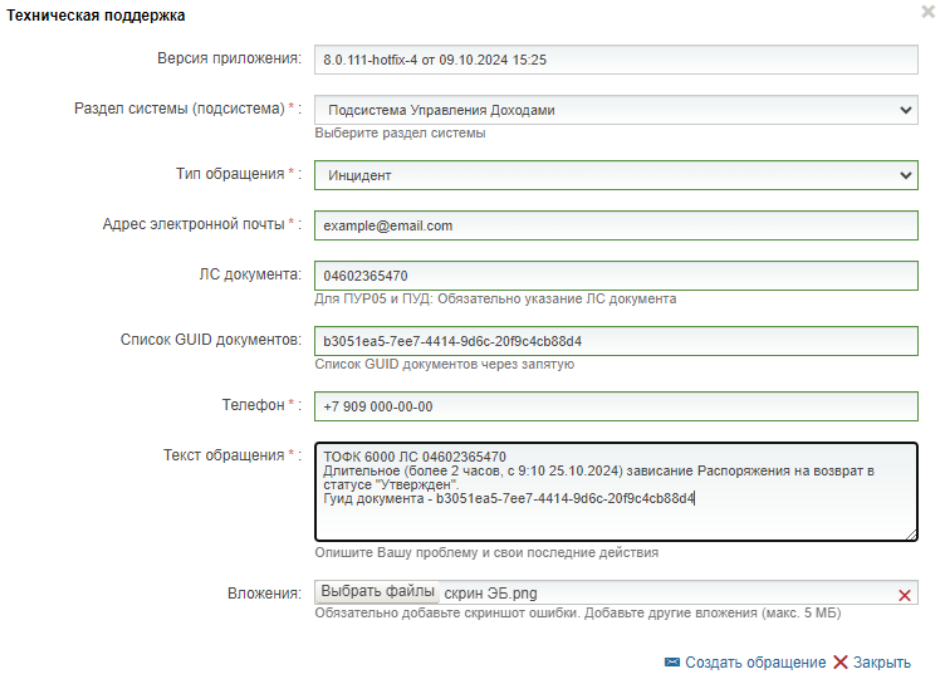
К обращению Вы можете приложить скриншоты и иные файлы, которые позволяют более точно и однозначно определить, как возникает ошибка, или на какой вопрос необходима консультация.

Внимание:

- текст сообщения необходимо начинать с кода ТОФК, в котором вы обслуживаетесь, и номера вашего лицевого счета;
- необходимо при указании реквизитов документов указывать идентификатор документа (ГУИД) для однозначного определения проблемного документа.

Создание обращения через Личный кабинет. Пример обращения **– Инцидент.**

На рисунке приведен пример обращения при возникновении **технической** проблемы – *«Длительное зависание документа в статусе Утвержден».*



«**Тип обращения**» указано **Инцидент**;

«ЛС документа» указан ЛС АДБ, по которому создан документ;

«Список GUID документов» указан guid документа;

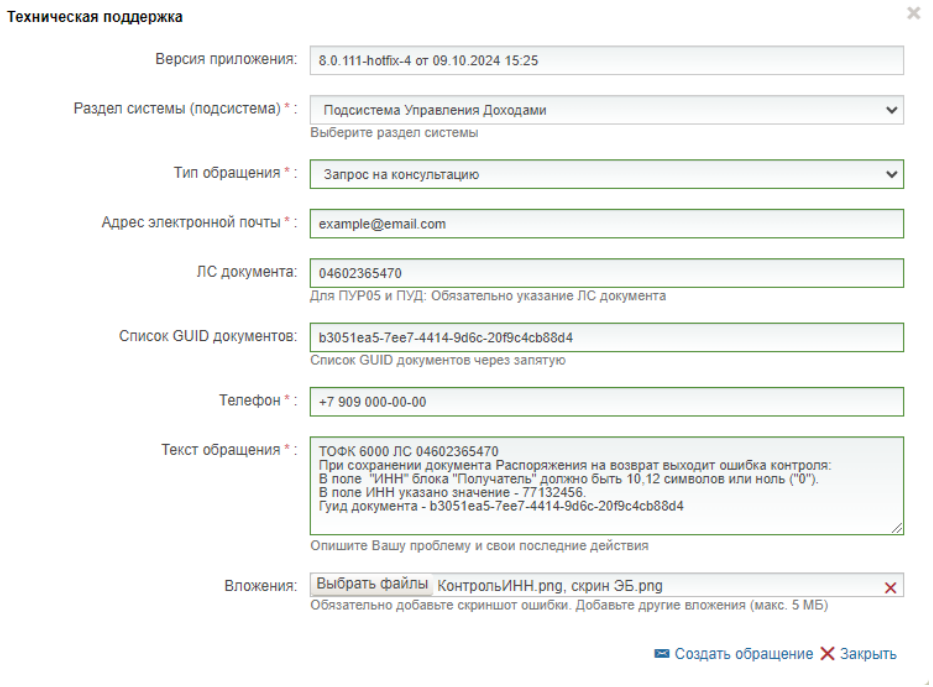
«Текст обращения» состоит из:

- код ТОФК;
- ЛС АДБ;
- описание технической проблемы с указанием ее длительности;
- Гуид проблемного документа;

«Вложения» - приложен скрин документа, подтверждающий проблему.

Создание обращения через Личный кабинет. Пример обращения **– Запрос на консультацию.**

На рисунке приведен пример обращения по разъяснению работы контролей – *«Распоряжение на возврат не проходит контроль».*



«**Тип обращения**» указано **Запрос на консультацию**;

«ЛС документа» указан ЛС АДБ, по которому создан документ;

«Список GUID документов» указан guid документа;

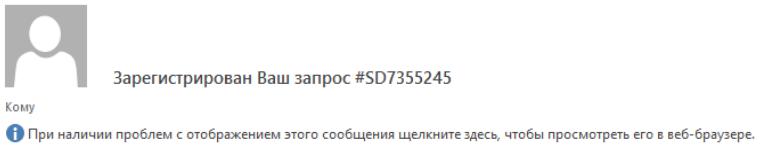
«Текст обращения» состоит из:

- код ТОФК;
- ЛС АДБ;
- описание заполнения поля и возникающего отрицательного результата контроля;
- Гуид проблемного документа;

«Вложения» - приложен скрин документа и скрин протокола контроля, подтверждающий проблему.

Работа с заявкой

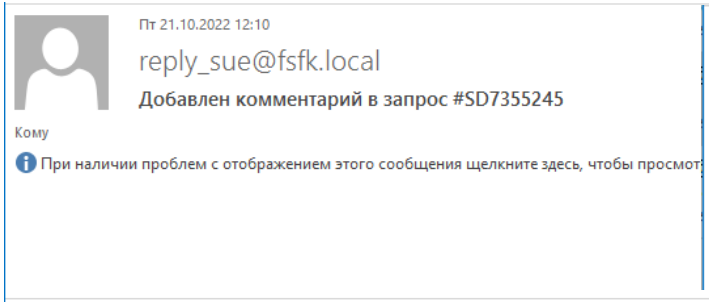
После регистрации обращения на указанную Вами почту придет номер запроса в формате SD XXXXXXX

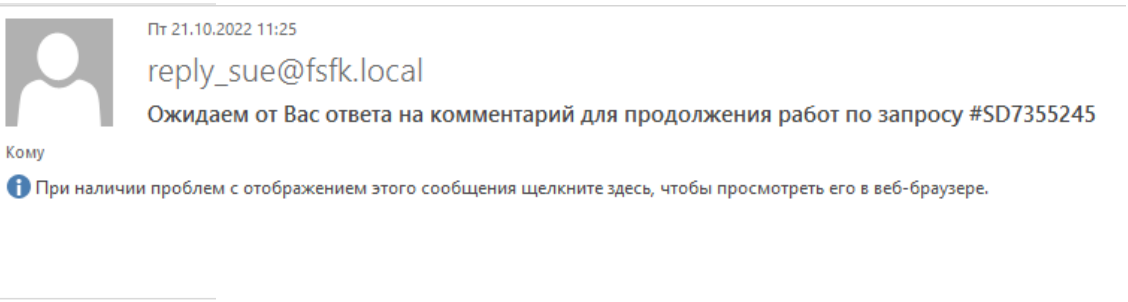




Все изменения по обращению приходят на указанный почтовый ящик

Здравствуйте, Павел Александрович!
Зарегистрирован Ваш запрос № SD7355245





Предоставление информации по запросу

Если пришел запрос информации

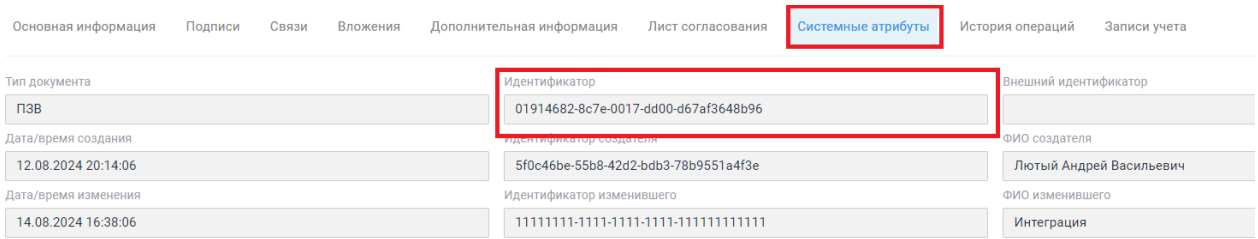
Предоставление информации по почте	➢ Написать письмо на почту eb_support@roskazna.ru; ➢ В теме письма указать номер обращения: SD XXXXXXX; ➢ Предоставить информацию.
Предоставление информации по телефону	➢ Дозвониться до оператора по номеру: 8 (800) 30 - 10 - 777; ➢ Назвать оператору номер обращения: SD XXXXXXX; ➢ Предоставить информацию.
Важно!!!	В случае не предоставления дополнительной информации в течение ***10 рабочих дней*** работы по запросу прекращаются, обращение в СУЭ автоматически закрывается.

Что такое Идентификатор, и как его найти?

Идентификатор (ГУИД) — это статистически уникальный идентификатор, который записывается в виде строки из тридцати шести символов или цифр.

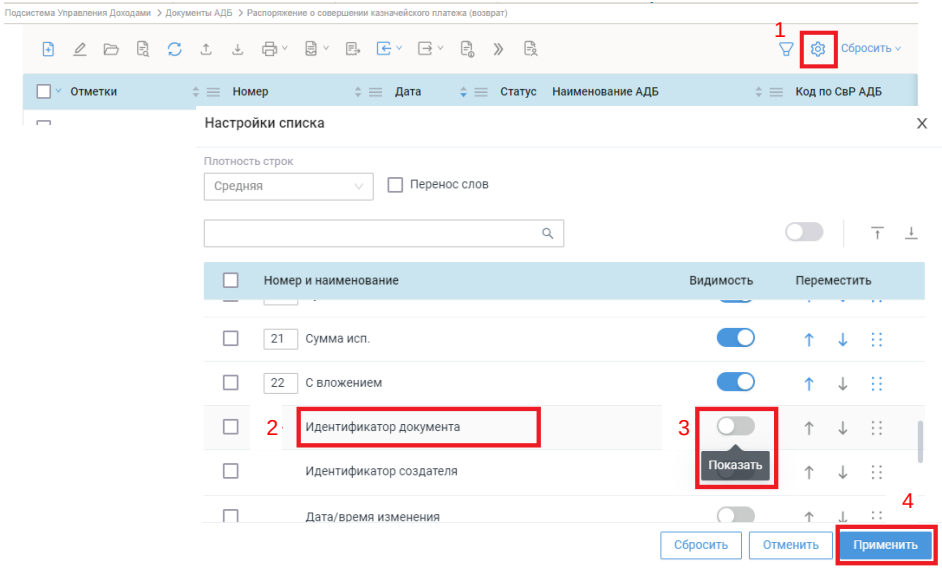
Техническая поддержка использует ГУИД для исключения вероятных ошибок при наличии документов с одинаковыми номерами/датами.

Поле Идентификатор документа располагается на вкладке «Системные Атрибуты» на панели быстрого просмотра.



Что такое Идентификатор, и как его найти?

Для просмотра поля «Идентификатор» в списковой форме его необходимо предварительно добавить.



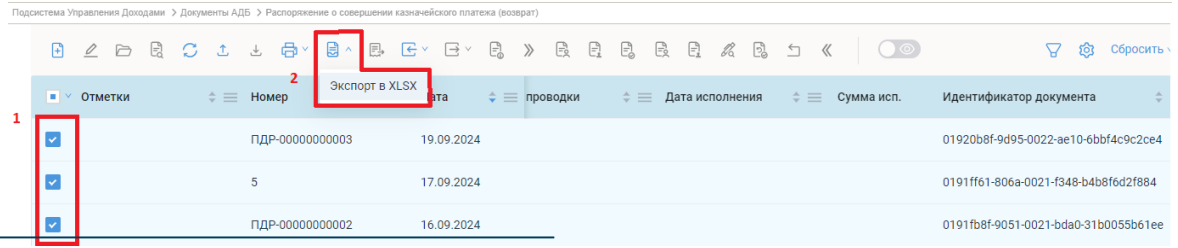
Для этого на панели инструментов списковой формы нажимаем кнопку «Настройку списка»,

находим строку с наименованием «Идентификатор документа»,

устанавливаем в колонке «Видимость» бегунок вправо

и сохраняем изменения, нажав на кнопку «Применить».

Выгрузка списка документов из списковой формы с полем Идентификатор.



Появились вопросы при работе в ПУД?

Обратитесь в службу технической поддержки

Через электронное обращение

ЭЛЕКТРОННЫЙ БЮДЖЕТ

По телефону

8 (800) 30-10-777

В случае неработоспособности Личного кабинета

При возникновении вопроса

Пользователь вручную создают обращение с типом **Консультация**

- описывает вопрос, отсылка к НПА и т.д.

При возникновении ошибки

Пользователь вручную создает обращение с типом **Инцидент**

- описывает действия, приводящие к ошибке;
- прикладывает скрины и иные файлы

Обращение создано **SD********

Информация о регистрации обращения поступает на почтовый ящик пользователя

Правила создания обращения в службу технической поддержки

1. **Корректно выбирайте тип обращения**: «Запрос на консультацию» или «Инцидент».

2. **Одна консультация или ошибка - одно обращение**. Не создавайте повторное обращение по тому же вопросу или ошибке, это не только не сократит время решения, но и затруднит рассмотрение.

3. **Понятно и информативно указывайте расположение , в котором возникла проблема**. Например:

«*Подсистема Управления Доходами/Документы АДБ/Распоряжение о совершении казначейского платежа (возврат)*».

4. **Фиксируйте не только ошибку, но и действия**, которые привели к ее возникновению.

5. **Информативно и максимально полно заполняйте текст обращения**, по нему специалисты определяют варианты решения.

6. **Оставляйте комментарии в обращении** только по теме заявки.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!