

Шановні колеги! Відбулися зміни!

Для доцільного розподілу трудових ресурсів працівників відділу інформаційних технологій апарату ХОДА, оптимізації надання технічної підтримки та оперативності вирішення ситуацій, запроваджено нову систему звернень.

Звернення необхідно подати, перейшовши за одним із посилань.

Форма звернення з офіційного сайту ХОДА

<http://khoda.gov.ua/viddil-informacijnix-texnologij>

Форма звернення

1 2 Після вводу електронної пошти з'явиться поле ПІБ (тільки при подачі першого звернення).

3

4

В I U

5 Я не робот геCAPTCHA
Конфіденційність - Умовля використання

ПЗ служби підтримки від Freshdesk
Політика конфіденційності

6

Форма звернення з порталу технічної підтримки Система ХОДА

<https://khoda.freshdesk.com/support/tickets/new>

Надіслати заявку

Електронна адреса * 1 2 Після вводу електронної пошти з'явиться поле ПІБ (тільки при подачі першого звернення).

Тема * 3

Суть звернення * 4

В I U

+ Прикріпити файл

5 Я не робот геCAPTCHA
Конфіденційність - Умовля використання

6

(При заповненні форми рекомендуємо заповнювати власні, дійсні ПБ та адресу електронної пошти, це сприятиме швидшому вирішенню питання)

Після подачі звернення, через будь-яке посилання, ви автоматично стаєте клієнтом системи. Всі повідомлення, рішення та коментарі стосовно вашого звернення будуть надсилатися на вказану вами адресу електронної скриньки.

Реєстрація на порталі технічної підтримки Система ХОДА

Також в системі можлива реєстрація, де ви отримаєте повний доступ до наших рішень стосовно ваших звернень та розділу «База знань», ви також матимете змогу ставити питання службі підтримки та слідкувати за відповідями на них.

Крім того, ви можете використовувати систему єдиного входу через Google, Facebook або Twitter для реєстрації.

Система ХОДА

Увійти на портал підтримки

Введіть облікові дані, отримані під час реєстрації.

Ваша адреса електронної пошти

Пароль

Запам'ятати мене на цьому комп'ютері

забули пароль?

УВІЙТИ

...або [НОВА ЗАЯВКА У СЛУЖБУ ПІДТРИМКИ](#)

надішліть нову заявку

...або увійдіть через

GOOGLE

FACEBOOK

TWITTER

Зареєструватися

ЗАРЕЄСТРУВАТИСЯ В СИСТЕМІ

Після реєстрації ви отримаєте повний доступ до наших рішень та розділу "Поширені питання", матимете змогу ставити запитання та отримувати інформацію в нашій спільноті користувачів. Ви також матимете змогу ставити питання службі підтримки та слідкувати за відповідями на них.

Створення облікового запису на порталі підтримки

Новий користувач може створити обліковий запис, натиснувши «Реєстрація». В формі реєстрації необхідно заповнити ім'я користувача та адресу електронної пошти, а також відмітити Капчу, для запобігання спаму.

Sign up for your Система ХОДА account

Прізвище та ім'я *

Електронна пошта *

Я не робот

tsCARTCHA

Конфідційність - Умови використання

ЗАРЕЄСТРУВАТИСЯ

ВІДМІНА

Примітка. Електронний лист активації користувача буде також розіслано, коли ви вперше звернетесь в службу підтримки за формою. Якщо ви вже подавали звернення, система вас ідентифікувала та надіслала повідомлення електронної пошти, що містить URL-адресу активації, ви можете натиснути на неї і створити пароль для свого облікового запису в системі.

Вхід до облікового запису та робота з порталом підтримки

Зареєстровані користувачі можуть натиснути на Увійти у верхньому правому куті portalу клієнтів. Крім того, ви можете використовувати систему єдиного входу через Google, Facebook або Twitter.

Увійти на портал підтримки

Введіть облікові дані, отримані під час реєстрації.

Запам'ятати мене на цьому комп'ютері

[забули пароль?](#)

УВІЙТИ

...або увійдіть
через

 GOOGLE

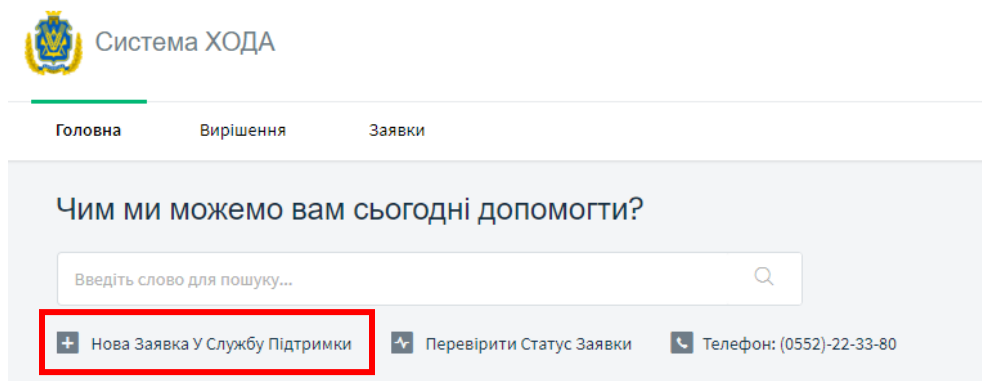
 FACEBOOK

 TWITTER

Створення квитків з portalу:

Тепер, коли ви ввійшли до свого облікового запису на порталі підтримки, ви зможете переглядати розділ «База знань» а також надсилати запити на підтримку. За замовчуванням кожен, хто відвідує ваш портал підтримки, може надіслати запити на підтримку та переглядати свою базу знань та форуми, не входячи.

Після входу, ви можете натиснути кнопку «Нова заявка у службу підтримки»:



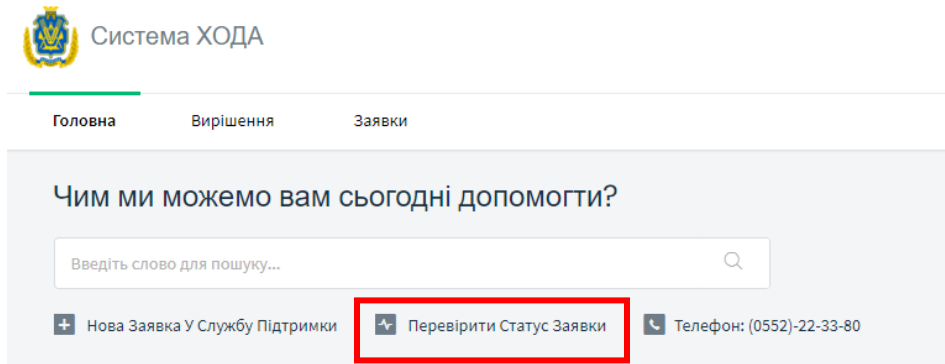
Вам буде відкрито форму звернення, де ви можете заповнити інформацію, таку як «Електронна адреса», «Тема» та «Опис» проблем, з якими ви стикаєтесь, а також додаткову інформацію, таку як «Ім'я», «Номер телефону» або «Тип» проблеми. Ви також можете прикріпити файли до звернення. Після того, як ви натиснете кнопку «Відправити», ваш запит буде створено у системі.

Якщо відповідь на вашу проблему вже є на порталі, Система ХОДА запропонує статті для рішення на основі того, що користувачі водять у темі. Це допоможе вам отримати рішення, не надсилаючи запит до нашої підтримки, а також допоможе відхилити вже надіслані запити у вашому обліковому записі.

Ви можете зайти на сторінку відкритого запиту, де зможете перевірити статус виконання запиту, додавати відповіді та зауваження до нього, коли це буде потрібно.

Перевірка розширеної інформації та статусу виконання запиту

У будь-який момент ви можете увійти та перевірити стан надісланих запитів, натиснувши посилання «Перевірити статус заявки»:



Запит може мати різні статуси. Ви можете відфільтрувати квитки на основі «Статусу», скориставшись випадającym списком над списком заявок:

Переглянути всі заявки.

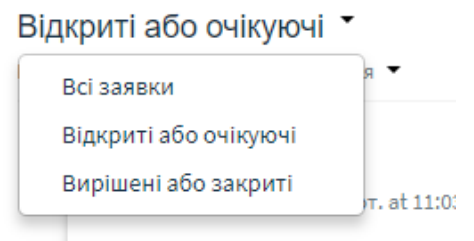
Вибір усіх заявок покаже кожен запит, надіслану вами в службу підтримки, незалежно від статусу заявки.

Квитки відкриті або очікування.

Для агента, кожна заявка, яка надходить, буде за замовчуванням відкритим статусом. Агент може змінити статус квитка на очікуваний, коли він чекає відповіді від вас або якщо він чекає додаткової інформації від третьої сторони.

Вирішено або закрито.

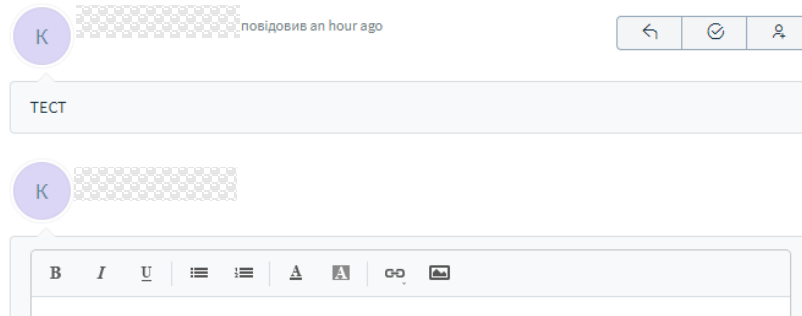
Заявка позначено як «Вирішено», коли агент забезпечує вирішення питання клієнта. Заявка позначено як «Закрито», коли клієнт не має зауважень та додаткових коментарів по виконанню запиту.



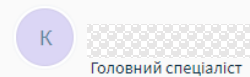
Головна / Перелік заявок

Вирішено since 7 minutes 57 seconds

#30 ТЕСТ



Агент, який працює з цією заявкою



Подібні відомості заявки

Status
Вирішено
Assigned to

Ви зможете відповісти на заявку в будь-який момент часу, щоб відновити його в разі подальших запитань.