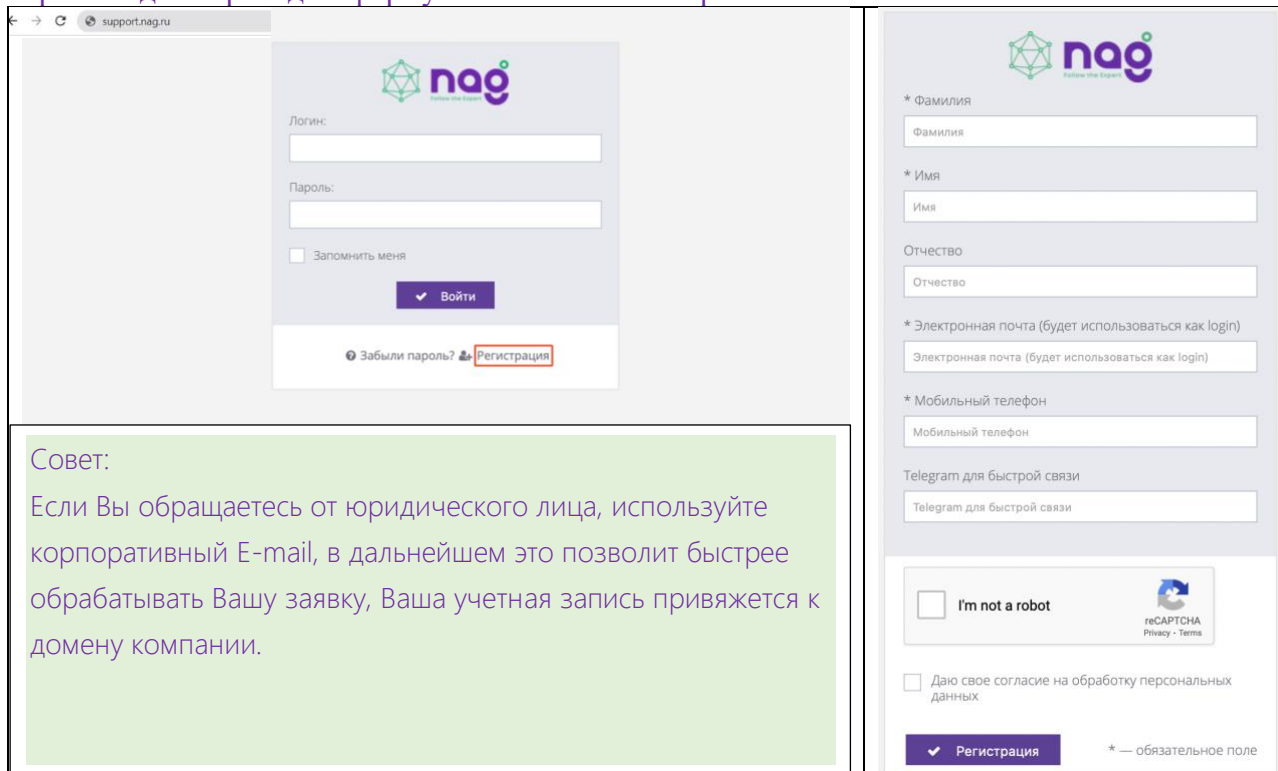


## Работа в новой системе заявок. Краткая инструкция.

1. Для перехода на сайт технической поддержки, введите в адресную строку браузера **support.nag.ru**
  2. Нажмите кнопку «регистрация» заполните форму.
- Если система сообщает, что «Пользователь с таким логином уже существует» нажмите кнопку «Забыли пароль?» для перехода в форму восстановления пароля

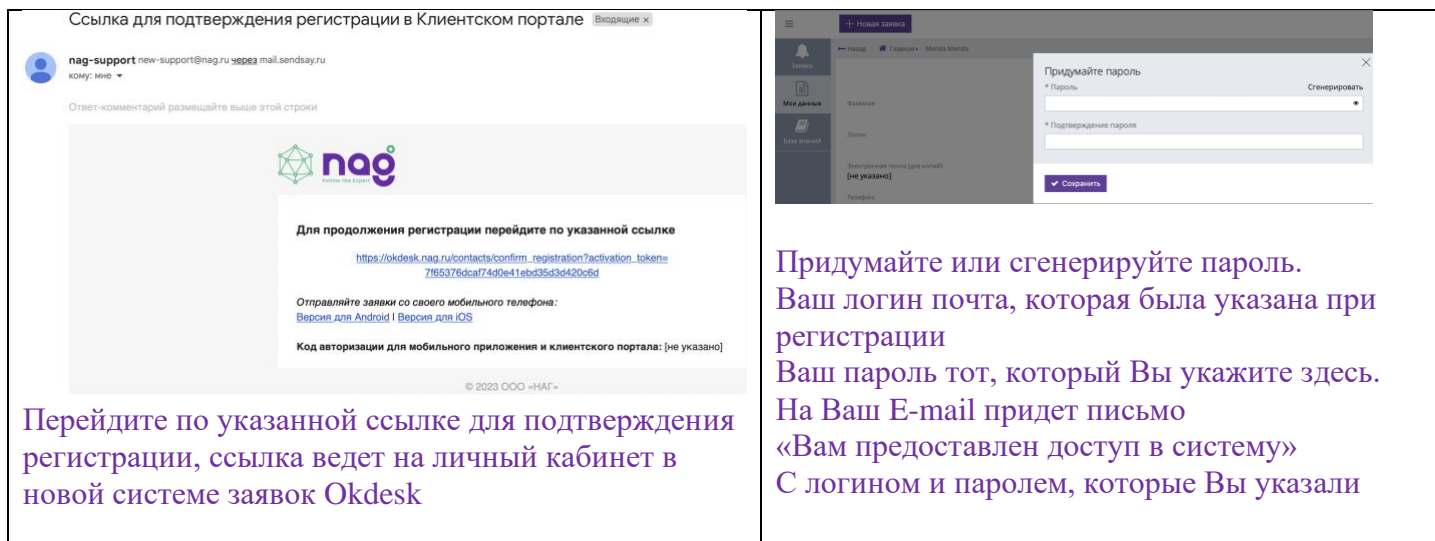


The image shows two side-by-side screenshots of the support.nag.ru website. The left screenshot shows the login page with fields for 'Логин:' and 'Пароль:', a 'Запомнить меня' checkbox, and a 'Войти' button. Below the login form is a link for 'Забыли пароль?' and a 'Регистрация' button. The right screenshot shows the registration form with fields for 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'Электронная почта', 'Мобильный телефон', and 'Telegram для быстрой связи'. It also includes a reCAPTCHA 'I'm not a robot' checkbox and a 'Даю свое согласие на обработку персональных данных' checkbox. A 'Регистрация' button is at the bottom right.

### Совет:

Если Вы обращаетесь от юридического лица, используйте корпоративный E-mail, в дальнейшем это позволит быстрее обрабатывать Вашу заявку, Ваша учетная запись привяжется к домену компании.

На указанный E-mail придет письмо с темой:  
«Ссылка для подтверждения регистрации в Клиентском портале»



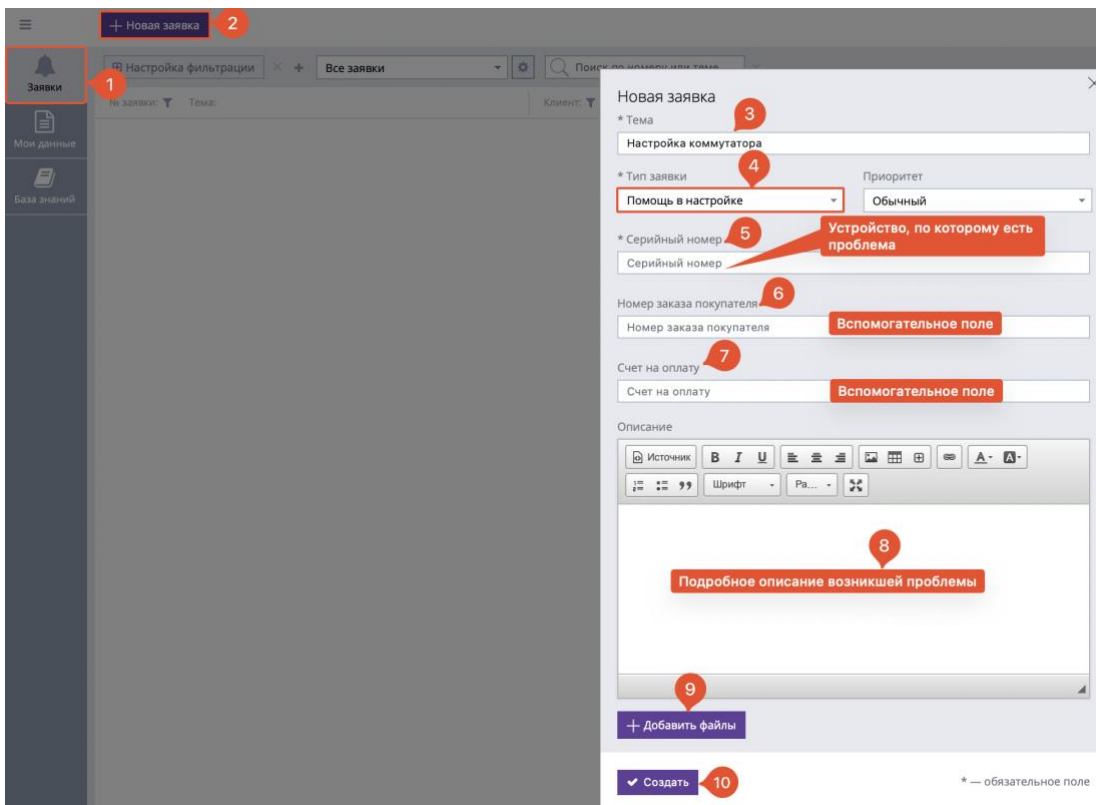
The image shows two screenshots. The left screenshot is an email from 'nag-support' with the subject 'Ссылка для подтверждения регистрации в Клиентском портале'. It contains a link to confirm registration: [https://okdesk.nag.ru/contacts/confirm\\_registration?activation\\_token=7165376dca77490e411ebd35d3d420c6d](https://okdesk.nag.ru/contacts/confirm_registration?activation_token=7165376dca77490e411ebd35d3d420c6d). The right screenshot shows a mobile app interface with a 'Придумайте пароль' (Create password) dialog box. It has fields for '\* Пароль' and '\* Подтверждение пароля', a 'Сгенерировать' button, and a 'Сохранить' button.

Перейдите по указанной ссылке для подтверждения регистрации, ссылка ведет на личный кабинет в новой системе заявок Okdesk


Придумайте или сгенерируйте пароль.  
Ваш логин почта, которая была указана при регистрации  
Ваш пароль тот, который Вы укажете здесь.  
На Ваш E-mail придет письмо  
«Вам предоставлен доступ в систему»  
С логином и паролем, которые Вы указали

## Открыть заявку в техническую поддержку

1. Нажмите на вкладку «Заявки»
2. Нажмите на кнопку «Новая заявка»
3. Укажите в поле «Тема», о чем пойдет речь в заявке
4. Выберите в поле «Тип заявки» подходящий вариант из предложенного списка
5. Заполните поле «Серийный номер» устройства или нескольких устройств через точку с запятой 123;456
6. Заполните поле «Номер заказа покупателя» — это поможет увидеть состав заказа и точные артикулы
7. Заполните поле «Счета на оплату», как альтернативный способ поиска по номеру заказа
8. В поле «Описание» подробно опишите возникшую проблему
9. Приложите фотографии, видео или лог файлы, нажав кнопку «+Добавить файлы»
10. Нажмите кнопку «Создать», для отправки заявки специалисту технической поддержки



Уведомления по ответам на заявку будут приходить на указанный Вами E-mail при регистрации.  
Ответить на комментарий по заявке можно из почтового сервиса.

 **nag-support**  
[TicketID: 345] Новый комментарий к заявке  
To:  
Reply-To: nag-support

Ответ-комментарий размещайте выше этой строки

## Ответы на часто задаваемые вопросы

### 1. Как изменить данные в своем личном кабинете?

Все изменения доступны только администратору, заказчик не может изменить данные. Если данные некорректны, в заявке попросите внести изменения.

### 2. Как добавить компанию в личный кабинет?

Привязка контактных лиц к компании производится администратором.

Email контактного лица должен совпадать с доменом компании.

Для компаний, у которых нет домена, будет исключение, с подтверждением причастности лица к компании иным способом.

Контактное лицо заводит заявку, указывает серийный номер оборудования, по которому есть вопросы, администратор связывает контактное лицо с компанией. После этого, контактное лицо в личном кабинете увидит связку с компанией.

### 3. Как добавить еще одно контактное лицо от нашей компании?

Новое контактное лицо сначала нужно зарегистрировать, затем в заявке указать Email и ФИО

Администратор привяжет контактное лицо к компании, при условии, что контакт имеет тот же домен в своем Email, что и компания.

### 4. Как перенести заявки из старой системы в новую?

Все активные (не закрытые) заявки были перенесены. Закрытые заявки не будут перенесены.

К старым закрытым заявкам можно перейти по адресу <https://oldsupport.nag.ru>

логин и пароль такие, которые использовались в старой системе.

oldsupport работает в качестве архива, работа по заявкам в нем не ведется.

### 5. Как открыть заявку, которая была закрыта?

Открыть заявку можно в течении 3 дней после того, как она была закрыта.

После 3 дней закрытые заявки открыть нельзя. Создайте новую заявку, укажите номер закрытой, для продолжения диалога, администратор свяжет старую и новую заявки.

### 6. В уведомлениях на почту написано есть вложение, но его нет в почте.

Вложения доступны для скачивания только в клиентском портале после авторизации на [support.nag.ru](https://support.nag.ru)