

Инструкция для участников товарооборота товаров по работе на портале
тех.поддержки.

Оглавление:

1. Подача Обращения.....	2
2. Список возможных приоритетов при регистрации обращении на портале тех. поддержки:.....	7
3. Список возможных состояний обращений на портале тех. поддержки:.....	8
4. Работа со вкладкой «База знаний».....	9
5. Работа со вкладкой «Ваш профиль».	11
6. Работа со вкладкой «Новости портала».....	13
7. Смена пароля на портале службы тех. Поддержки.	14
8. Изменение языка портала тех. поддержки.....	15

1. Подача Обращения

Для подачи нового обращения в Службу технической поддержки ООО «Оператор-ЦРПТ» необходимо:

- 1.1 Перейти в любом удобном браузере по ссылке <https://support.crpt.ru>.

Портал для подачи обращений в службу поддержки единой национальной системы цифровой маркировки

ЧЕСТНЫЙ ЗНАК | Единая национальная система цифровой маркировки

- [О маркировке Обуви](#)
- [О маркировке Меха](#)
- [О маркировке Лекарств](#)
- [О маркировке Табака](#)
- [Политика конфиденциальности](#)

Логин

Необходимо указать значение

Пароль

ВОЙТИ

Версия 7.15.4.3055

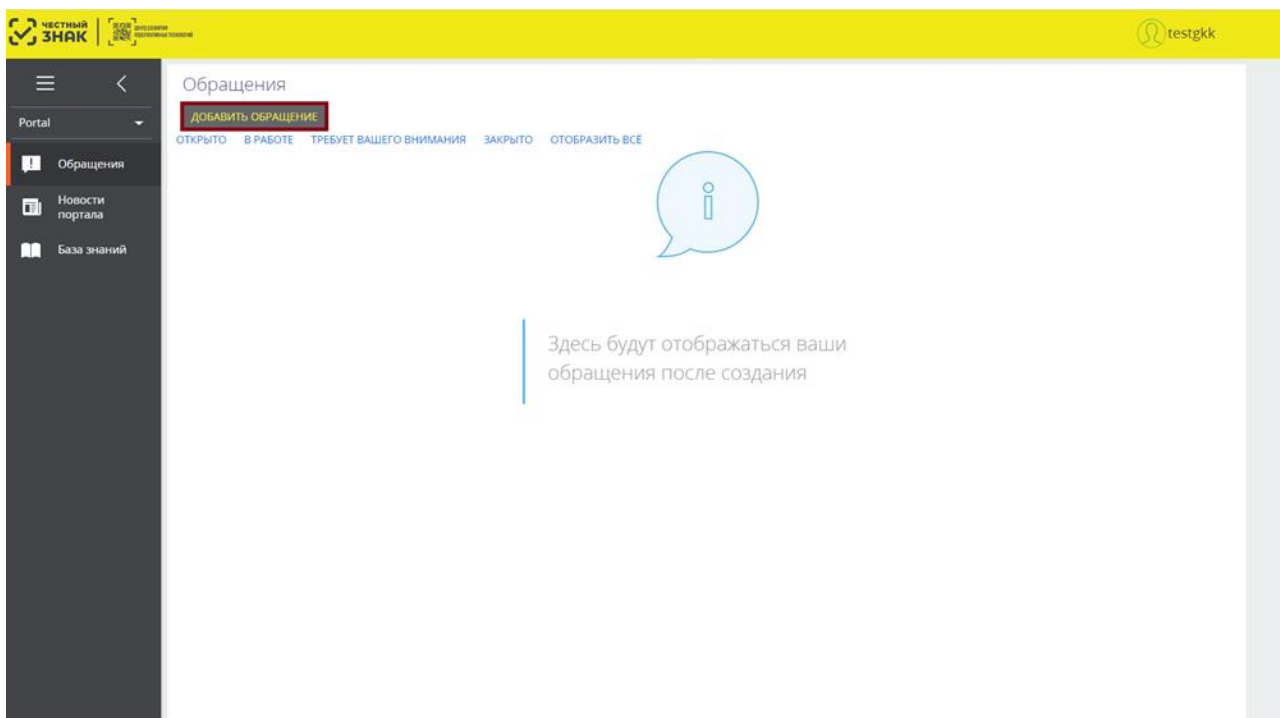
- 1.2 Авторизоваться под своим логином и паролем, который был получен после регистрации (актуально для товарной группы Лекарственные препараты). При регистрации на продуктивном контуре. **В случае регистрации только в песочнице ФГИС МДЛП логин и пароль не предоставляются.**

Для регистрации на портале технической поддержки необходимо направить заявку на доступ к portalу тех.поддержки на почтовый адрес support@crpt.ru и получить логин и пароль (для всех остальных товарных групп). Заявка должна содержать:

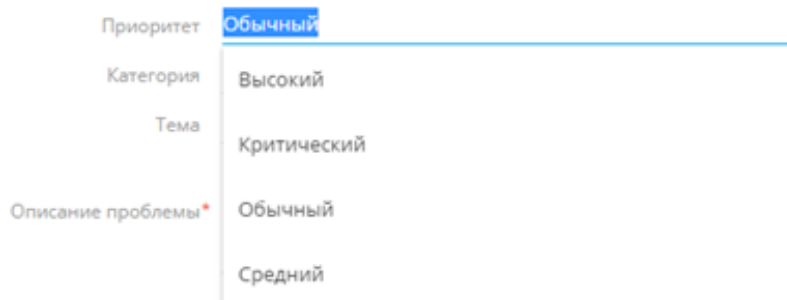
- ИНН и наименование организации;
- Ф.И.О.;
- Должность;
- Адрес электронной почты;
- Контактный телефон.

- 1.3 После осуществления авторизации на портале тех. поддержки, возможно изменить язык интерфейса, а так же пароль входа на портал. Алгоритмы этих действий находятся в конце инструкции.

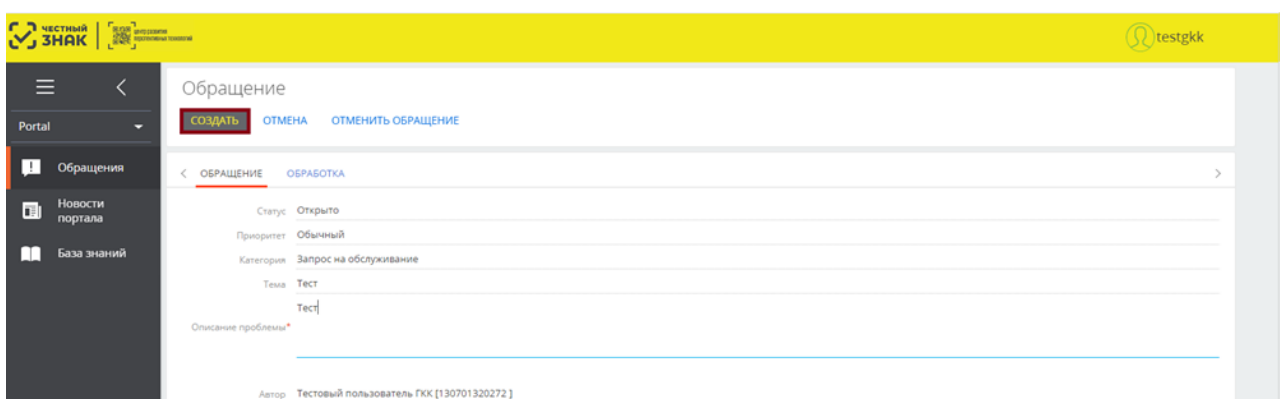
1.4 Нажать на кнопку «Добавить обращение».



1.5 В открывшейся вкладке указать всю необходимую информацию в поле «Описание проблемы», а так же указать соответствующий приоритет из выпадающего списка (см. Примечание).



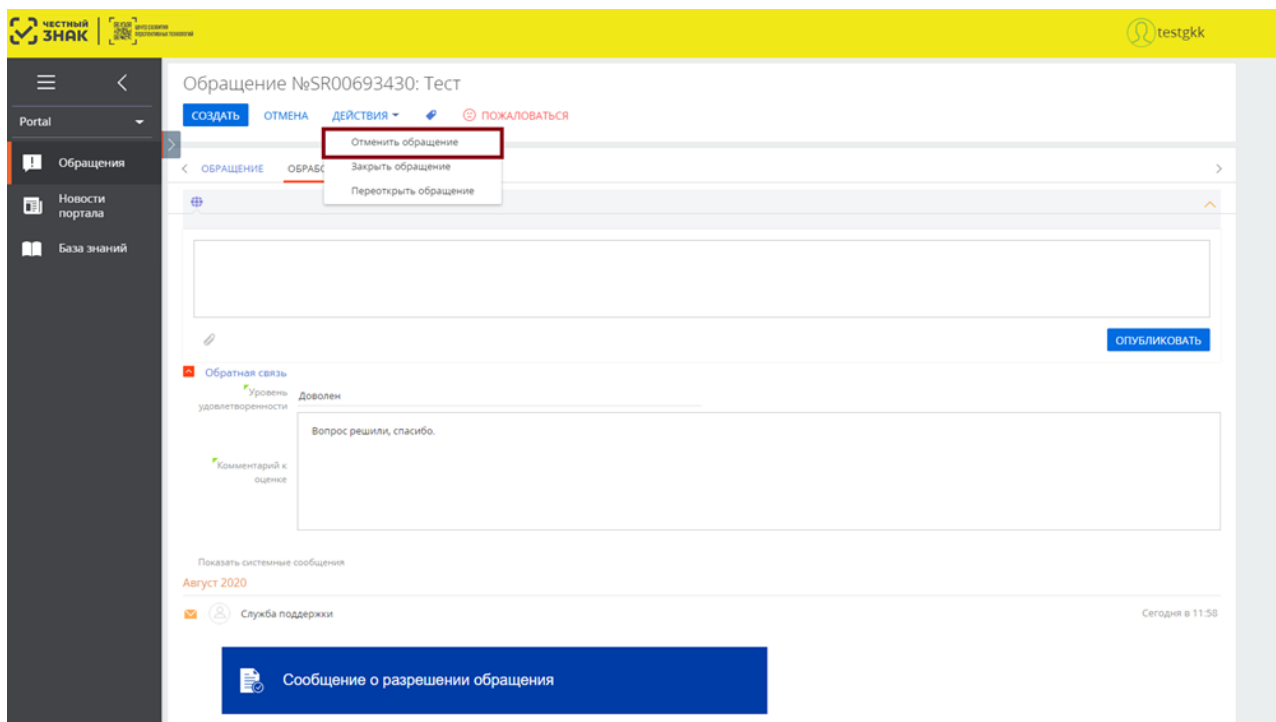
1.6 После заполнения поля «Описание проблемы», нажать на кнопку «Создать».



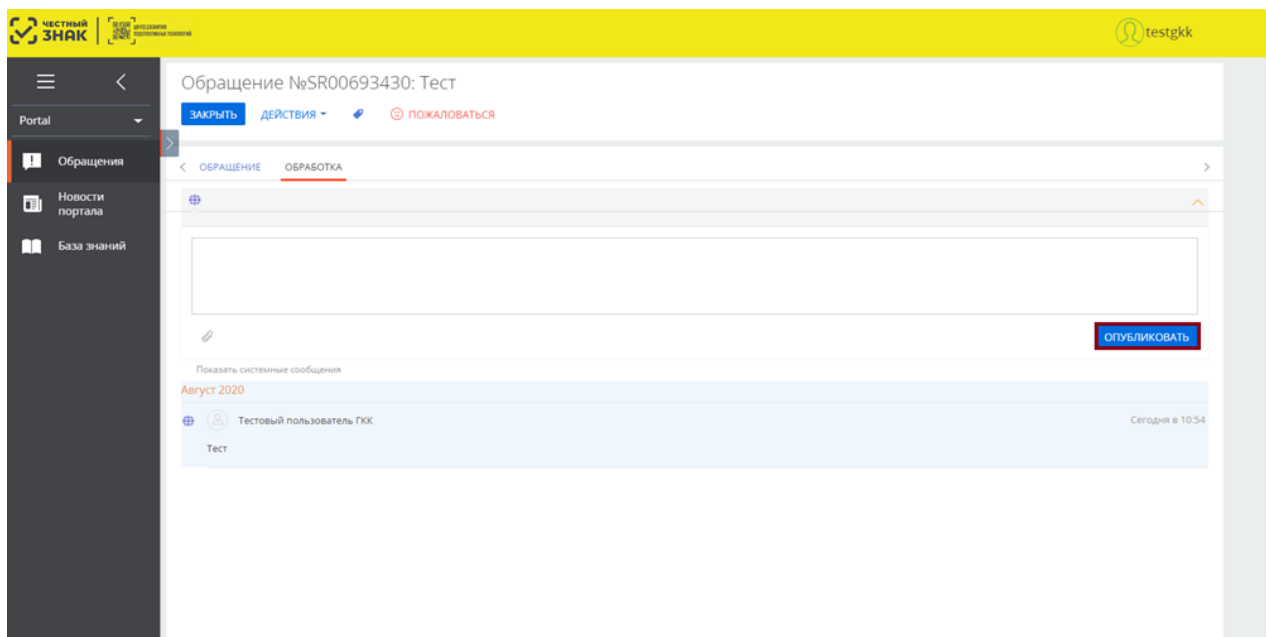
1.7 Далее обращению будет присвоен уникальный номер, а так же плановый срок рассмотрения вопроса.

ВНИМАНИЕ! На портале тех.поддержки возможно просмотреть обращения, направленные ТОЛЬКО с профиля, с которого произведена авторизация.

Дополнительно на электронную почту, указанную при регистрации, будет направлено уведомление с номером зарегистрированного обращения. Если обращение потеряет актуальность, его можно отменить, нажав на кнопку «Действия» → «Отменить обращение».



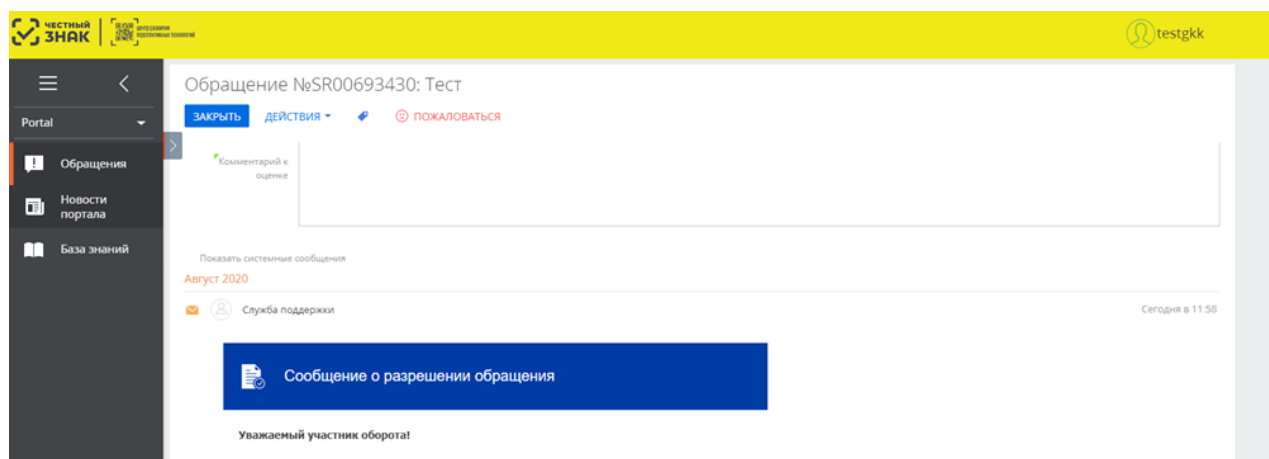
1.8 Для того, чтобы указать какую-либо дополнительную информацию по обращению, необходимо перейти на вкладку «Обработка», указать дополнительную информацию и нажать «Опубликовать»/«Отправить».



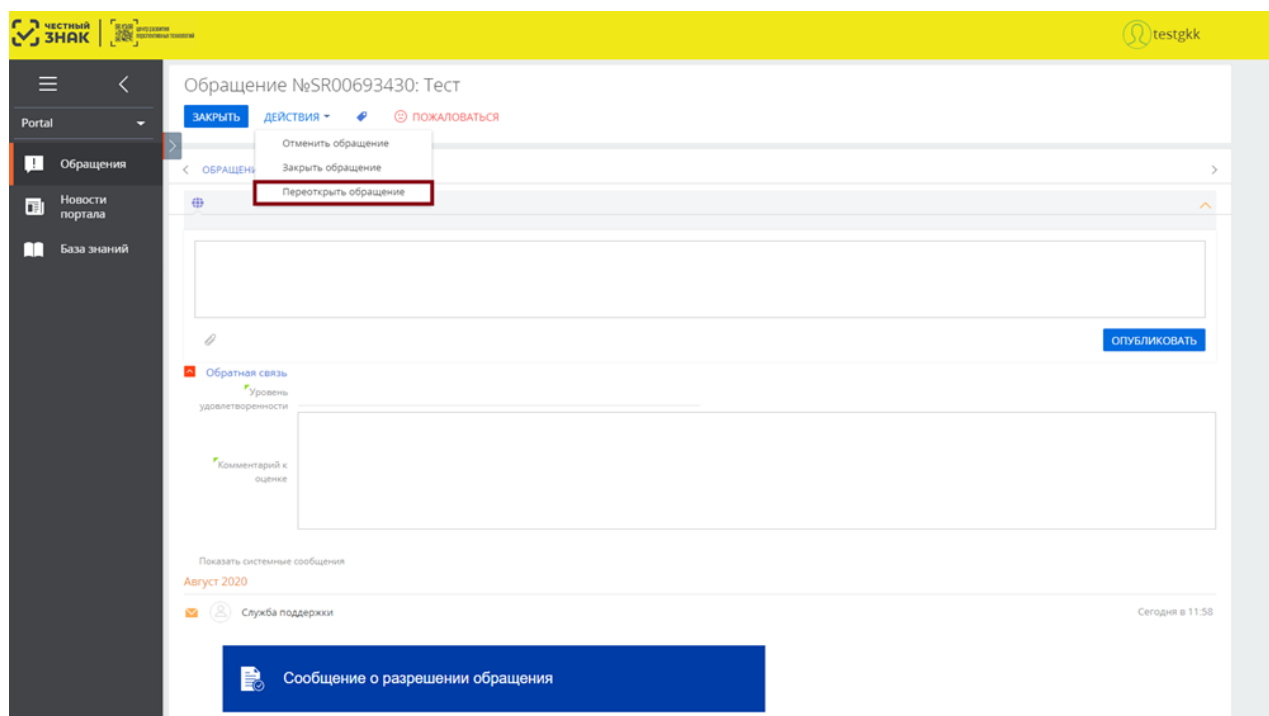
1.9 В случае, если для решения вопроса службе технической поддержке понадобится дополнительная информация, соответствующее уведомление будет направлено на электронную почту, а также состояние обращения будет изменено на «Требуется Вашего внимания». Дополнительную информацию можно также направить ответным сообщением с электронной почты либо опубликовать на портале службы.

Если ответ на запрос дополнительной информации участником не будет предоставлен в течение 5 дней с момента направления соответствующего сообщения, обращение будет закрыто в автоматическом режиме.

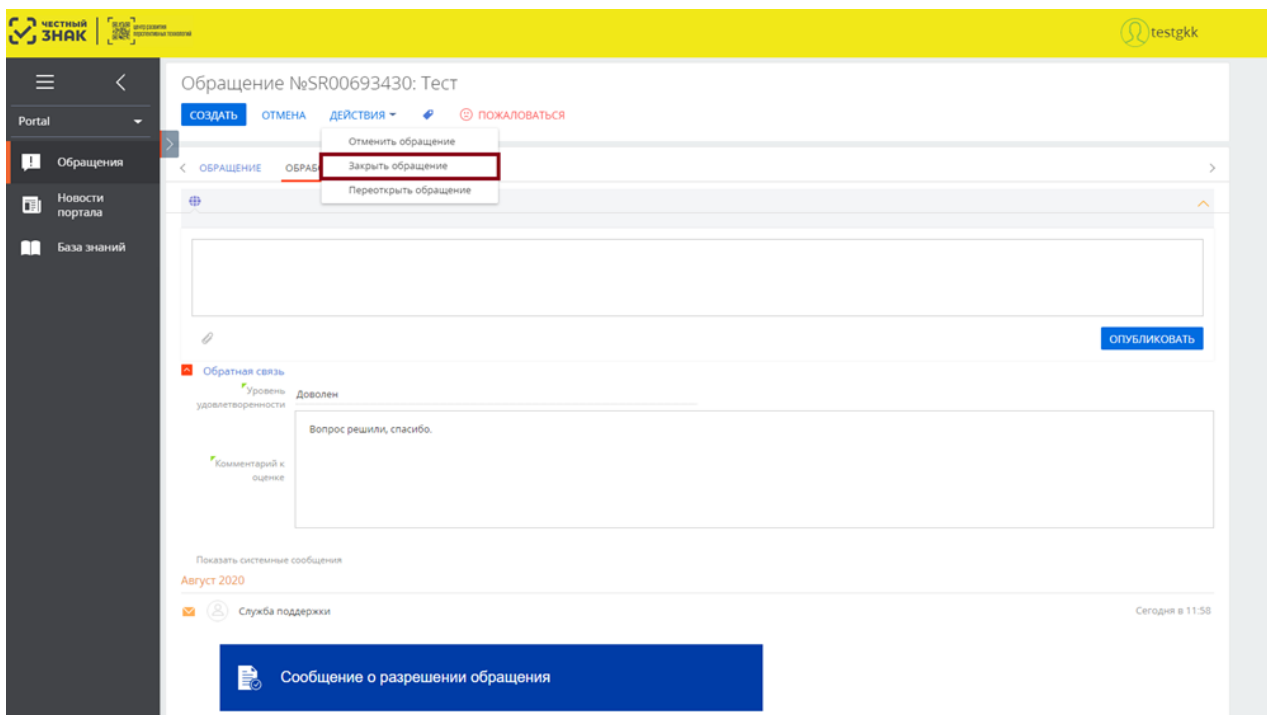
1.10 После того, как вопрос, указанный в обращении, будет решен, на адрес электронной почты будет направлено решение. Дополнительно с ответом на обращение можно ознакомиться на портале службы технической поддержки, во вкладке «Обработка».



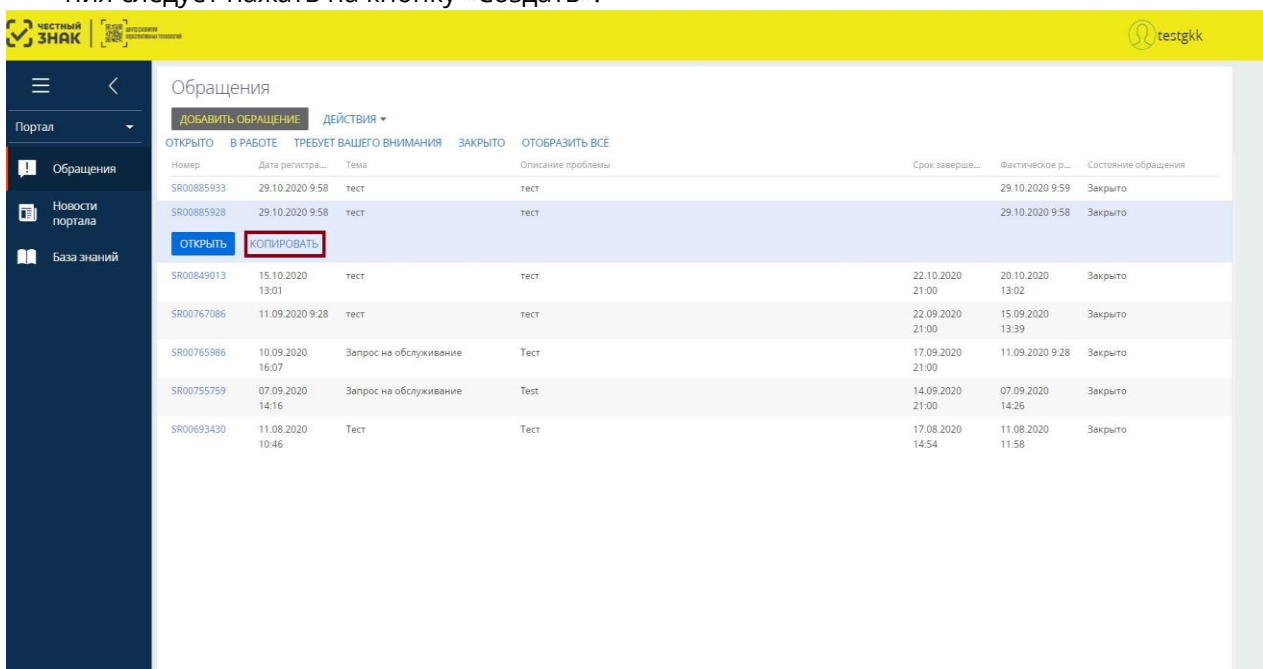
1.11 Если по какой-либо причине вопрос оказался не решен, обращение возможно переоткрыть, нажав на «Действия» → «Переоткрыть обращение».



1.12 После того, как ответ на обращение был получен, обращение можно закрыть, нажав на кнопку «Действия» → «Закрыть обращение». Качество ответа службы технической поддержки возможно оценить в поле «Обратная связь», выбрав соответствующее значение в поле «Уровень удовлетворенности». При желании возможно добавить комментарий к добавленной оценке.



1.13 Для создания нового обращения на портале службы технической поддержки также можно воспользоваться кнопкой «Копировать». При нажатии на кнопку автоматически будет создано новое обращение, поля которого во вкладке «Обращение» будут заполнены так же, как в копируемом обращении. При желании можно отредактировать поля обращения «Приоритет», «Категория», «Тема» и «Описание проблемы» и/или приложить необходимые файлы к создаваемому обращению. После заполнения всех необходимых полей для сохранения обращения следует нажать на кнопку «Создать».



2. Список возможных приоритетов при регистрации обращении на портале тех. поддержки:

Критический - невозможность выпуска или печати кодов маркировки, остановка производственного цикла.

Высокий - снижение работоспособности системы маркировки или неработоспособность одного из компонентов, которое может повлиять на выпуск или печать кодов. Например: невозможность авторизации/регистрации в системе.

Средний, Обычный - остальные вопросы.

3. Список возможных состояний обращений на портале тех. поддержки:

ОТКРЫТО — обращение направлено в службу тех. поддержки, ожидает рассмотрения.

В РАБОТЕ — обращение поступило в службу тех. поддержки, специалистами производится анализ информации, поступившей в обращении.

ТРЕБУЕТ ВАШЕГО ВНИМАНИЯ — службой тех. поддержки произведен запрос дополнительной информации, требуемой для рассмотрения обращения, ответ на запрос информации возможно предоставить как публикацией сообщения на портале, так и ответным письмом на электронную почту.

ЗАКРЫТО — ответ на обращение предоставлен, работа с обращением завершена.

4. Работа со вкладкой «База знаний».

4.1 Для пользователей портала тех.поддержки доступен раздел «База знаний», в котором можно получить ответы на самые часто задаваемые вопросы.

База знаний

- ★ Избранные
- + Все

Фильтры/группы		Тег
Название	Тип	Дата изменения
Что делать, если регистратор эмиссии сломается?	УОТ	08.06.2020 20:33
Существуют ли какие-то льготные условия для покупки оборудования?	УОТ	08.06.2020 20:33
Как добавить адрес места осуществления деятельности организации?	УОТ	08.06.2020 20:33
Что такое система маркировки? Для чего она вводится в России?	УОТ	08.06.2020 20:33
У организации есть несколько филиалов в разных местах. Нужно регистрировать все филиалы отдельно?	УОТ	08.06.2020 20:33
Возможна ли работа розничной точки без товароучетной программы?	УОТ	08.06.2020 20:33
Маркировка остатков	УОТ	08.06.2020 20:33
Как и когда импортеры должны маркировать товар?	УОТ	08.06.2020 20:33
Как правильно продавать маркированную продукцию, выпущенную до 1 июля?	УОТ	08.06.2020 20:33
Какое оборудование нужно для маркировки лекарств?	УОТ	08.06.2020 20:33
Ранее организация проходила регистрацию на сайте ФНС. Нужна ли повторная регистрация?	УОТ	08.06.2020 20:33
Компания уже приобрела оборудование для участия в эксперименте, нужно покупать новое?	УОТ	08.06.2020 20:33
Сколько пикселей должно приходиться на 1 элемент в DataMatrix коде при применении технического зрения?	УОТ	08.06.2020 20:33
Какое оборудование и ПО потребуется для работы в системе маркировки (Обувь, ЛегПром)?	УОТ	25.06.2020 9:35
Требования к RFID-оборудованию и ПО	УОТ	08.06.2020 20:33

4.2 Ознакомьтесь с текстом статьи можно нажатием кнопки мыши на название статьи.

Существуют ли какие-то льготные условия для покупки оборудования?

Дата изменения: 08.06.2020 20:33

Название: * Существуют ли какие-то льготные условия для покупки оборудования?

Подпись: _____

Подкатегория статьи: _____

Подкатегория сервиса: _____

Категория: _____

Категория сервиса: _____

Вид услуги: _____

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | Файлы

Фонд развития промышленности в апреле 2018 года запустил программу по выдаче займов на покупку оборудования для маркировки лекарств. Условия выдачи займов льготные – получить от 5 до 50 млн рублей можно под 1% годовых сроком до 2 лет. При этом погашение основного долга начинается только со второго года пользования. ФРП уже успел одобрить заем питерскому фармпредприятию «Полисан», недорогим лекарствам «Медисорб» (34,5 млн руб.) и т.д.

По вопросам программы льготных займов Фонда:

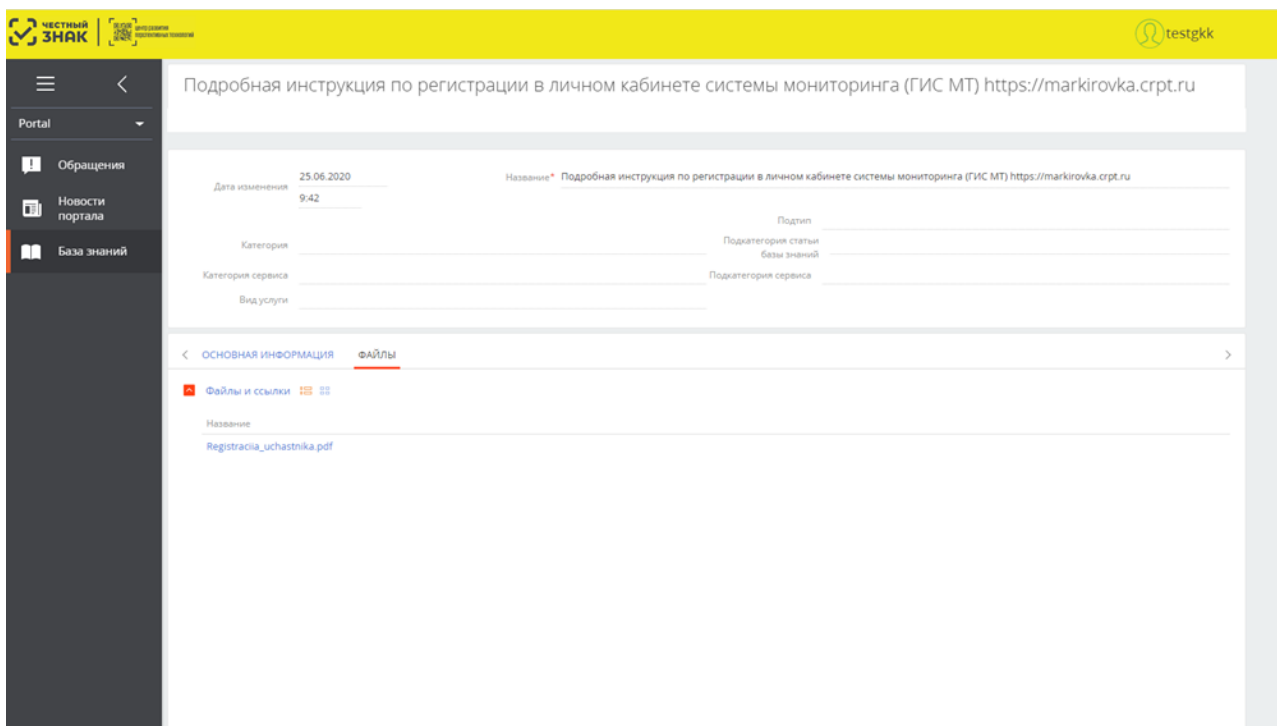
[8 495 120-24-16](tel:84951202416)
[8 800 500-71-29](tel:88005007129)

Над чем вы сейчас работаете?

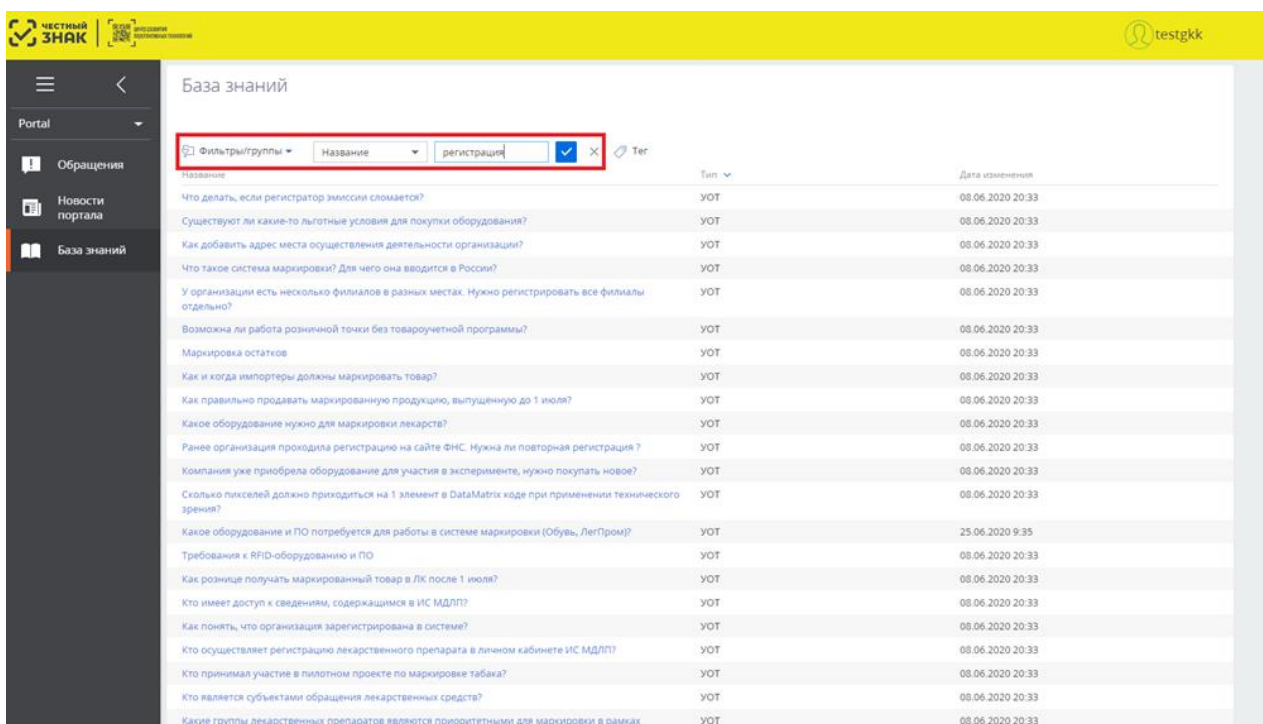
4.3 После открытия статьи будут доступны вкладки «Основная информация» и «Файлы».

Во вкладке «Основная информация» содержится ответ на вопрос, указанный в названии статьи.

Во вкладке «Файлы» может содержаться дополнительная информация, относящаяся к вопросу.



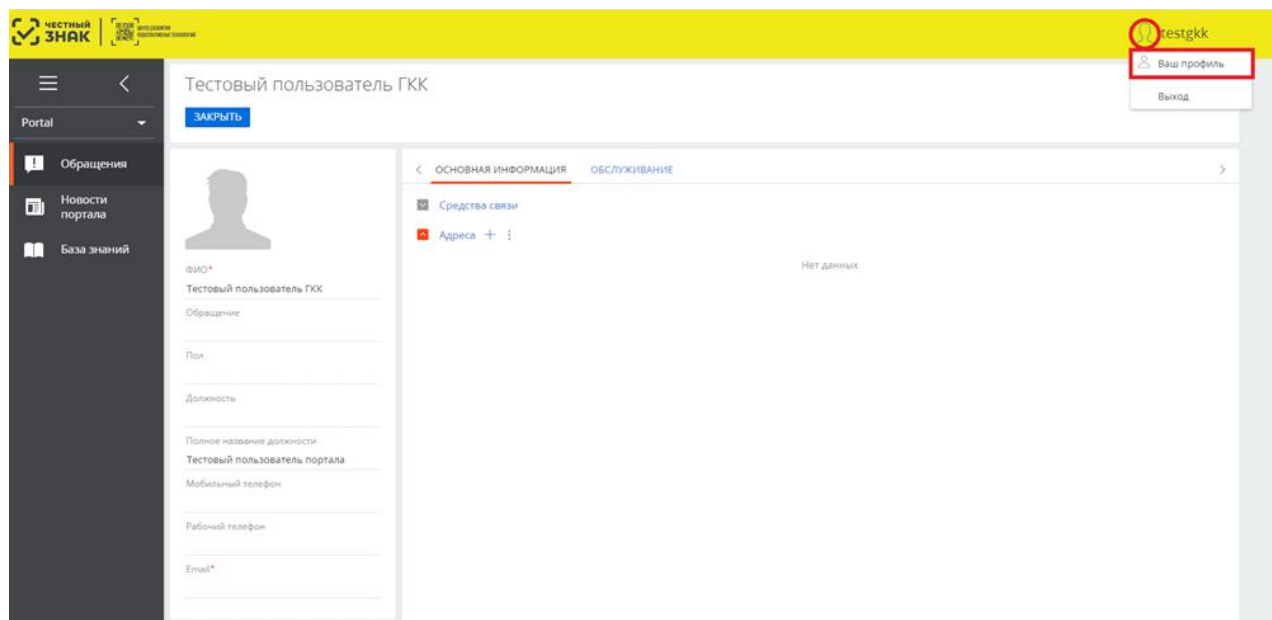
4.4 Облегчить поиск необходимой информации возможно с помощью кнопки «Фильтры/группы» → «Добавить условие», выбрать необходимую категорию, например «Название», далее внести ключевое слово по которому будет произведён поиск и нажать клавишу «Enter».



5. Работа со вкладкой «Ваш профиль».

Пользователям портала тех.поддержки доступен функционал редактирования данных профиля.

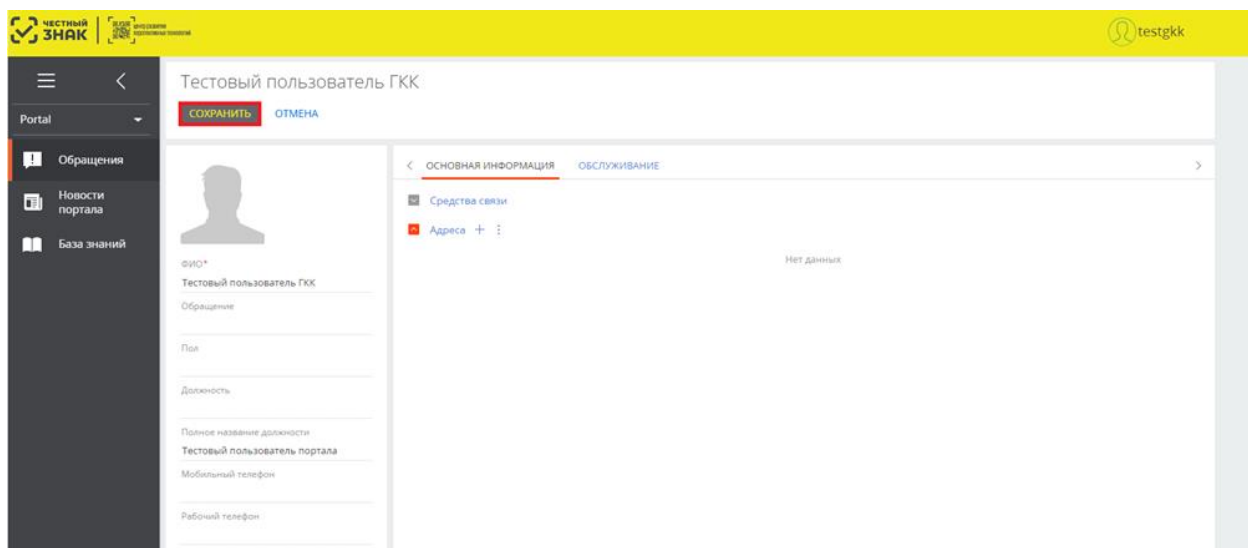
Для того, чтобы приступить к редактированию данных своего профиля, необходимо нажать клавишей мыши на иконку в правом верхнем углу, находящуюся рядом с логином, под которым осуществлен вход в личный кабинет, далее нажать на «Ваш профиль».



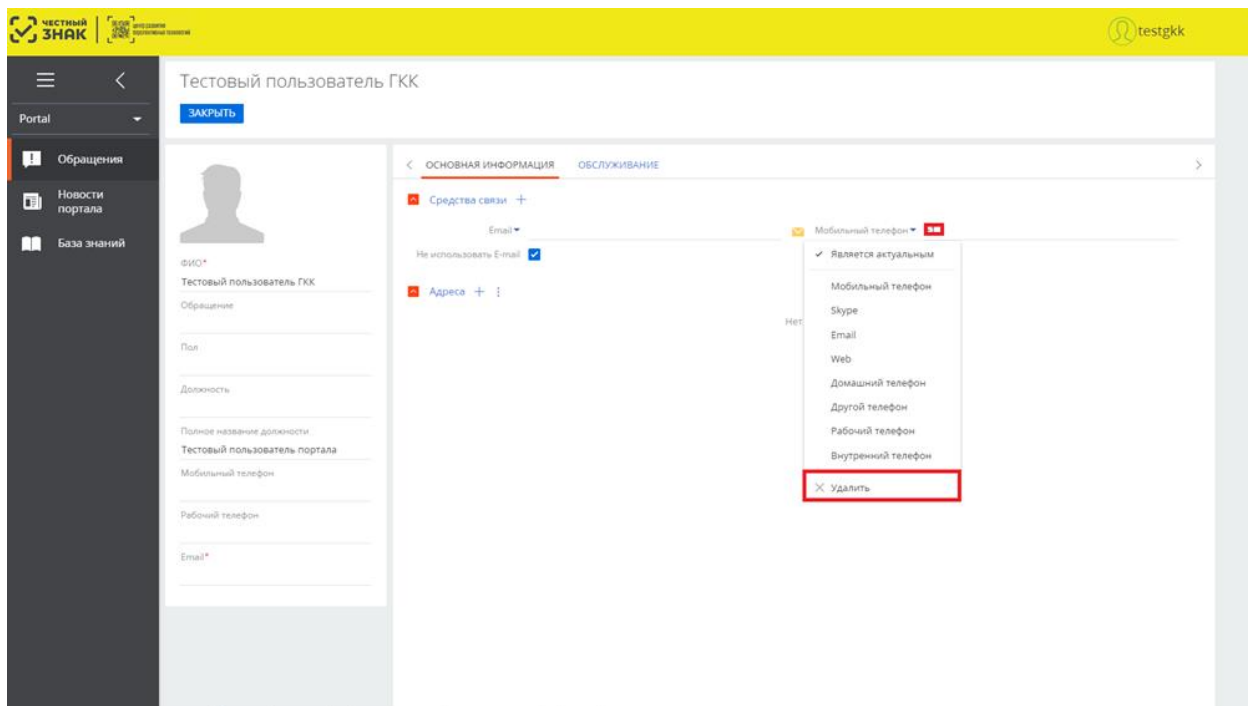
Далее будет открыта страница профиля, на которой, при необходимости, возможно изменить личные данные.

Обязательными для заполнения являются поля «ФИО» и «Email». Остальные данные заполняются на усмотрение пользователя портала.

В случае, если были внесены какие-либо изменения в данные профиля, для сохранения необходимо нажать на кнопку «Сохранить», появляющуюся при внесении изменений над фотографией пользователя.

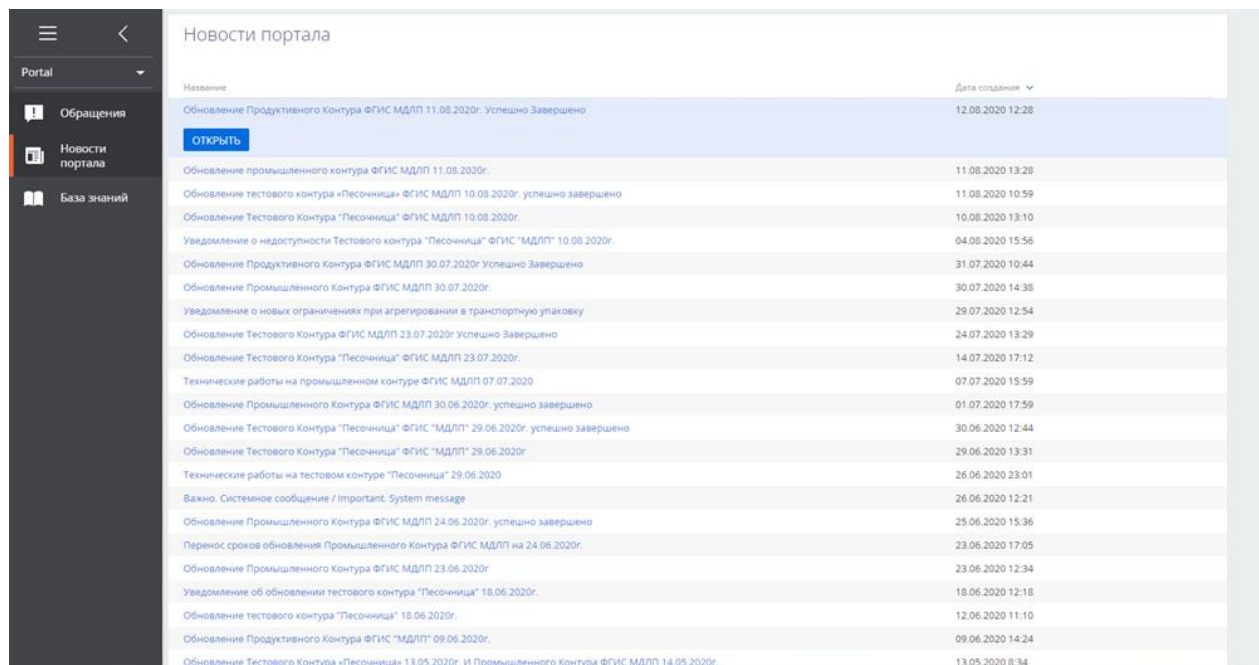


Персональные данные, указанные в профиле портала тех.поддержки так же возможно удалить. Для этого необходимо раскрыть вкладку «Средства связи», выбрать канал средства связи и нажать «Удалить».



6. Работа со вкладкой «Новости портала»

Для пользователей ФГИС МДЛП доступен раздел новостей, в котором возможно ознакомиться с информацией о регламентных работах в системе. Информация для других товарных групп будет доступна позднее.

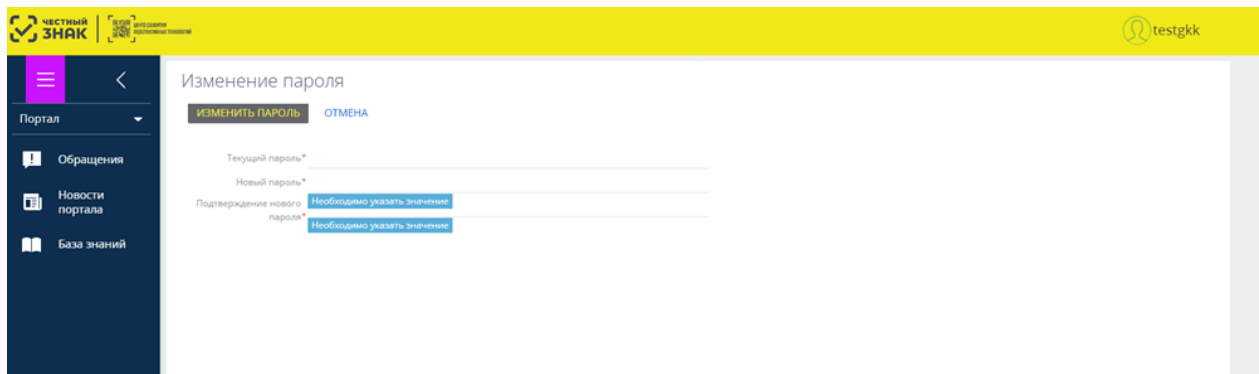


Название	Дата создания
Обновление Продуктивного Контура ФГИС МДЛП 11.08.2020г. Успешно Завершено	12.08.2020 12:28
ОТКРЫТЬ	
Обновление промышленного контура ФГИС МДЛП 11.08.2020г.	11.08.2020 13:28
Обновление тестового контура «Песочница» ФГИС МДЛП 10.08.2020г. успешно завершено	11.08.2020 10:59
Обновление Тестового Контура «Песочница» ФГИС МДЛП 10.08.2020г.	10.08.2020 13:10
Уведомление о недоступности Тестового контура «Песочница» ФГИС «МДЛП» 10.08.2020г.	04.08.2020 15:56
Обновление Продуктивного Контура ФГИС МДЛП 30.07.2020г. Успешно Завершено	31.07.2020 10:44
Обновление Промышленного Контура ФГИС МДЛП 30.07.2020г.	30.07.2020 14:38
Уведомление о новых ограничениях при агрегировании в транспортную упаковку	29.07.2020 12:54
Обновление Тестового Контура ФГИС МДЛП 23.07.2020г. Успешно Завершено	24.07.2020 13:29
Обновление Тестового Контура «Песочница» ФГИС МДЛП 23.07.2020г.	14.07.2020 17:12
Технические работы на промышленном контуре ФГИС МДЛП 07.07.2020	07.07.2020 15:59
Обновление Промышленного Контура ФГИС МДЛП 30.06.2020г. успешно завершено	01.07.2020 17:59
Обновление Тестового Контура «Песочница» ФГИС «МДЛП» 29.06.2020г. успешно завершено	30.06.2020 12:44
Обновление Тестового Контура «Песочница» ФГИС «МДЛП» 29.06.2020г.	29.06.2020 13:31
Технические работы на тестовом контуре «Песочница» 29.06.2020	26.06.2020 23:01
Важно. Системное сообщение / Important. System message	26.06.2020 12:21
Обновление Промышленного Контура ФГИС МДЛП 24.06.2020г. успешно завершено	25.06.2020 15:36
Перенос сроков обновления Промышленного Контура ФГИС МДЛП на 24.06.2020г.	23.06.2020 17:05
Обновление Промышленного Контура ФГИС МДЛП 23.06.2020г.	23.06.2020 12:34
Уведомление об обновлении тестового контура «Песочница» 18.06.2020г.	18.06.2020 12:18
Обновление тестового контура «Песочница» 18.06.2020г.	12.06.2020 11:10
Обновление Продуктивного Контура ФГИС «МДЛП» 09.06.2020г.	09.06.2020 14:24
Обновление Тестового Контура «Песочница» 13.05.2020г. и Промышленного Контура ФГИС МДЛП 14.05.2020г.	13.05.2020 8:34

Перейти к ознакомлению с текстом новости возможно путём нажатия кнопки «Открыть».

7. Смена пароля на портале службы тех. Поддержки.

Для того, чтобы изменить пароль на портале службы тех. Поддержки необходимо нажать кнопку в форме трех горизонтальных линий, расположенную в левом верхнем углу интерфейса портала тех. Поддержки → нажать “Профиль пользователя” → “Изменить пароль”, далее ввести текущий пароль, новый пароль и подтверждение нового пароля, нажать «Сохранить», выйти из системы и повторно зайти, изменения будут применены.



The screenshot shows a web interface for changing a password. At the top, there is a yellow header with the 'Честный Знак' logo and the 'testgkk' logo. Below the header is a dark blue sidebar with a menu containing 'Портал', 'Обращения', 'Новости портала', and 'База знаний'. The main content area is titled 'Изменение пароля' and contains two buttons: 'ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ' and 'ОТМЕНА'. There are three input fields: 'Текущий пароль*', 'Новый пароль*', and 'Подтверждение нового пароля*'. The 'Новый пароль*' and 'Подтверждение нового пароля*' fields have blue error messages: 'Необходимо указать значение'.

В случае, если пароль неизвестен и требуется сброс, необходимо направить сообщение с электронной почты на адрес support@crpt.ru с просьбой произвести сброс пароля.

8. Изменение языка портала тех. поддержки.

Чтобы изменить язык отображения портала службы тех. Поддержки, необходимо нажать кнопку в форме трех горизонтальных линий, расположенную в левом верхнем углу интерфейса портала тех. Поддержки → нажать “Профиль пользователя” → “Язык”, далее выбрать необходимый язык интерфейса), нажать «Сохранить», выйти из системы и повторно зайти, изменения будут применены.

