СОДЕРЖАНИЕ

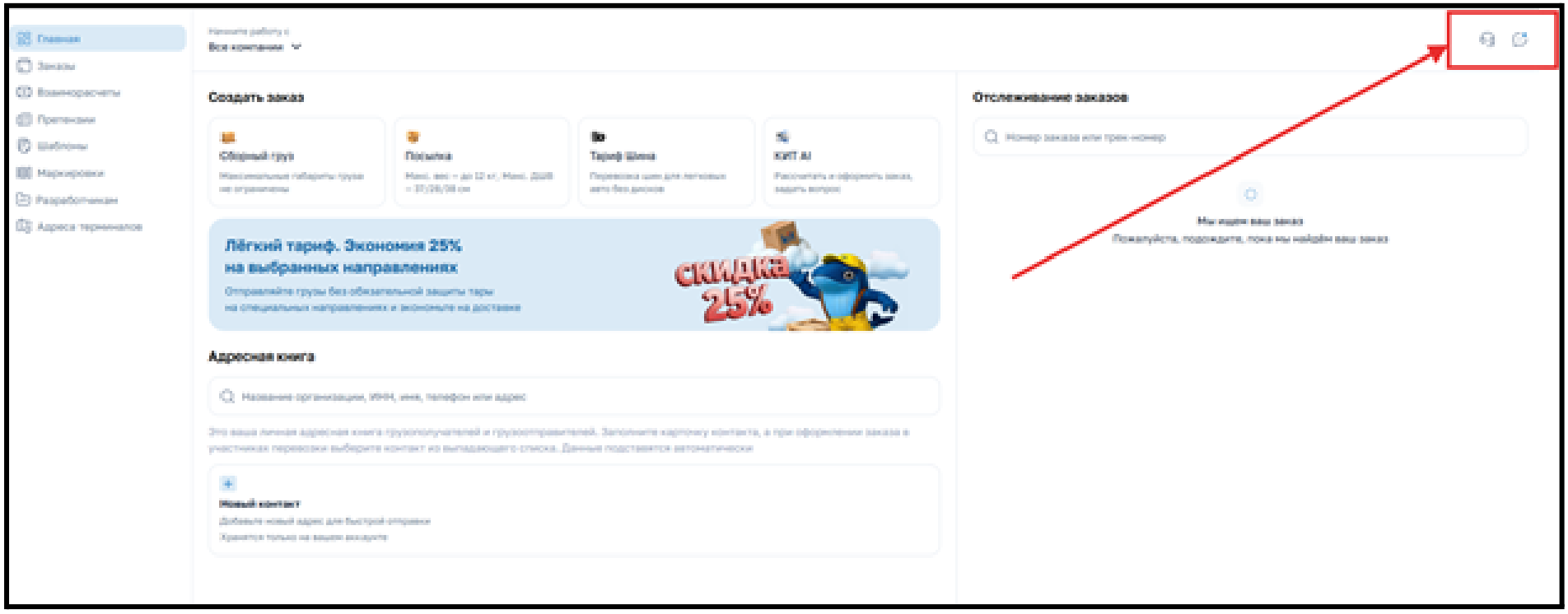
РАБОТА С БЛОКОМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И УВЕДОМЛЕНИЙ

1. Как обратиться в техническую поддержку..... 1
2. Работа с центром уведомлений (Сообщения)..... 5
3. История сообщений и настройка Email-рассылки..... 7

РАБОТА С БЛОКОМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И УВЕДОМЛЕНИЙ

1. Как обратиться в техническую поддержку

На главной странице личного кабинета в правом верхнем углу (рядом с иконкой уведомлений) расположена иконка в виде наушников. Это вход в раздел технической поддержки.

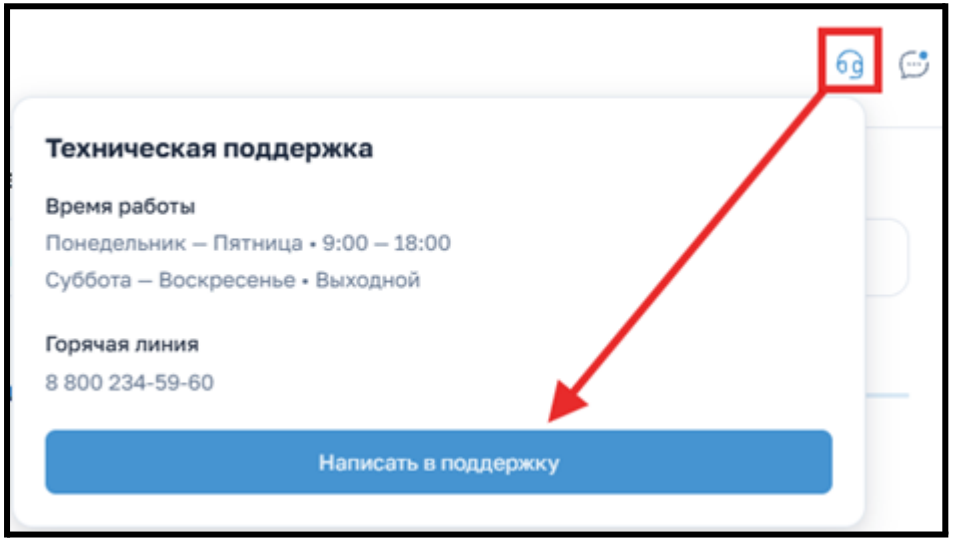


Шаг 1. Открытие окна поддержки.

Нажмите на иконку наушников. Перед вами откроется всплывающее окно с информацией о работе службы поддержки. В нём указан график работы: понедельник — пятница с 9:00 до 18:00, суббота и воскресенье — выходные. Также указан номер горячей линии: 8 800 234-59-60.

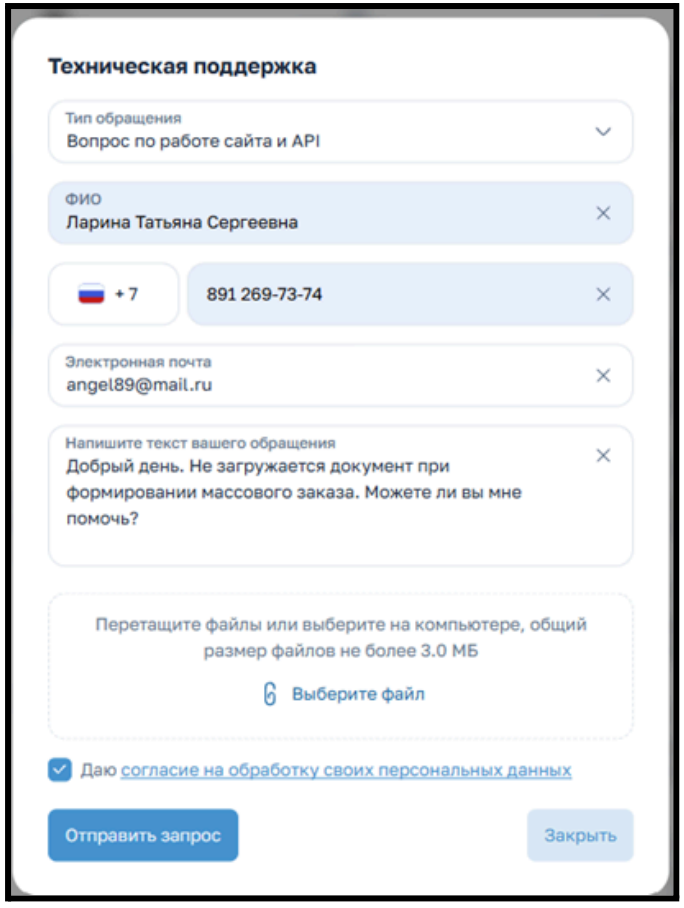
Шаг 2. Создание обращения.

В этом же окне нажмите на синюю кнопку «Написать в поддержку» в самом низу. Откроется форма отправки запроса.



Шаг 3. Заполнение формы обращения.

В открывшейся форме вам необходимо последовательно заполнить все поля (на скриншоте). При необходимости вы можете прикрепить скриншоты или документы, нажав на кнопку «Выберите файл». Обратите внимание на ограничение: общий размер загружаемых файлов не должен превышать 3,0 МБ.

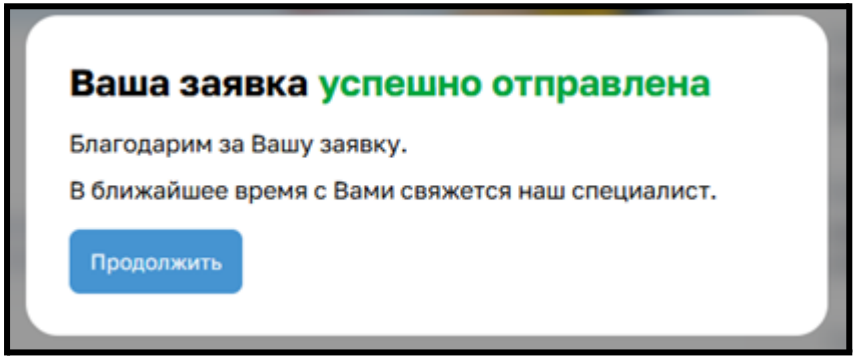


Шаг 4. Отправка.

Обязательно поставьте галочку в чекбокс «Даю согласие на обработку своих персональных данных». Без этого запрос не отправится. После этого нажмите синюю кнопку «Отправить запрос».

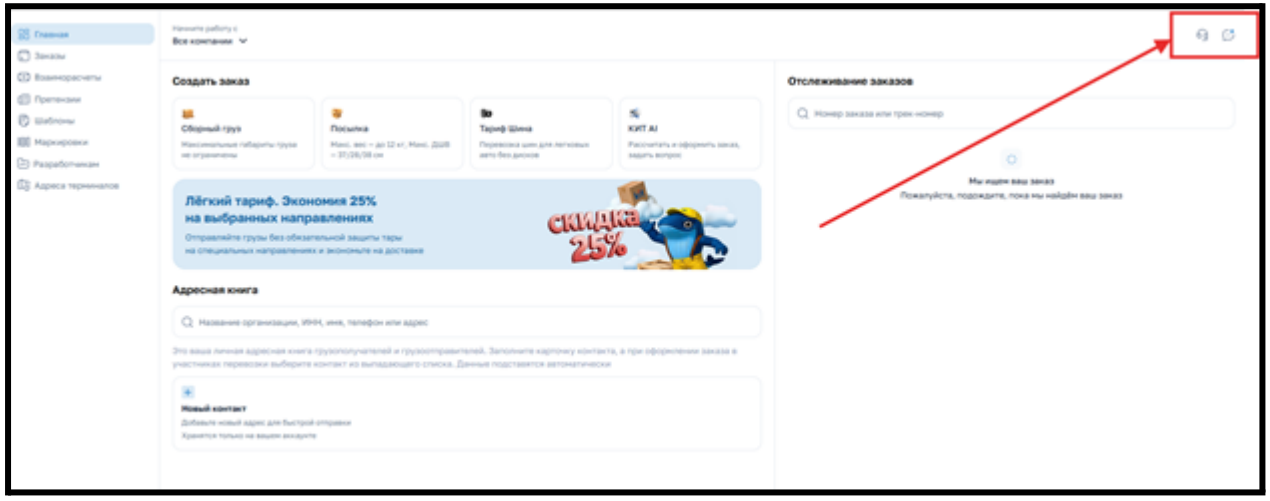
Шаг 5. Подтверждение.

Если всё сделано правильно, появится уведомление об успешной отправке. Для завершения нажмите кнопку «Продолжить». Дальнейшее взаимодействие с вами будет осуществляться по адресу электронной почты, который вы указали.



2. Работа с центром уведомлений (Сообщения)

В правом верхнем углу интерфейса находится иконка в виде колокольчика или конверта.



Как просмотреть уведомления.

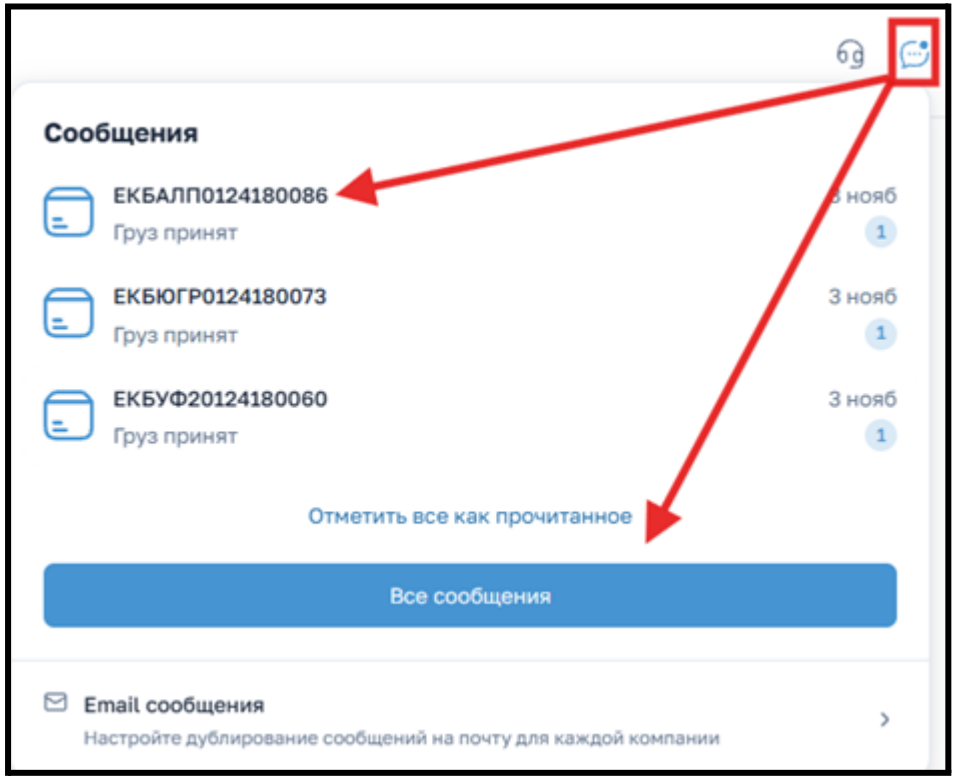
Нажмите на иконку уведомлений. Откроется выпадающая панель «Сообщения». В ней отображается список последних событий. Каждое уведомление содержит:

- Номер заказа
- Краткий статус события
- Дату события

- Синий кружок с цифрой — это индикатор того, что сообщения ещё не прочитаны.

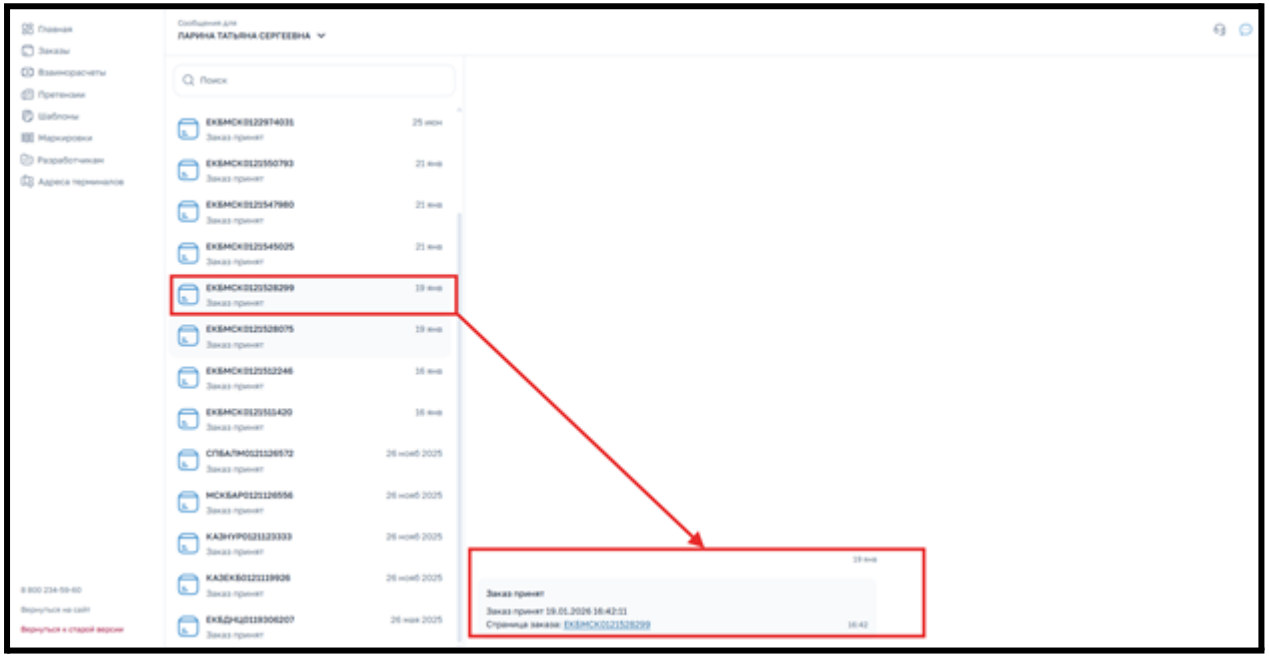
Чтобы отметить все сообщения как прочитанные, нажмите на текст «Отметить все как прочитанное» в нижней части списка.

Чтобы перейти в полный список всех уведомлений, нажмите на синюю кнопку «Все сообщения» в самом низу панели.



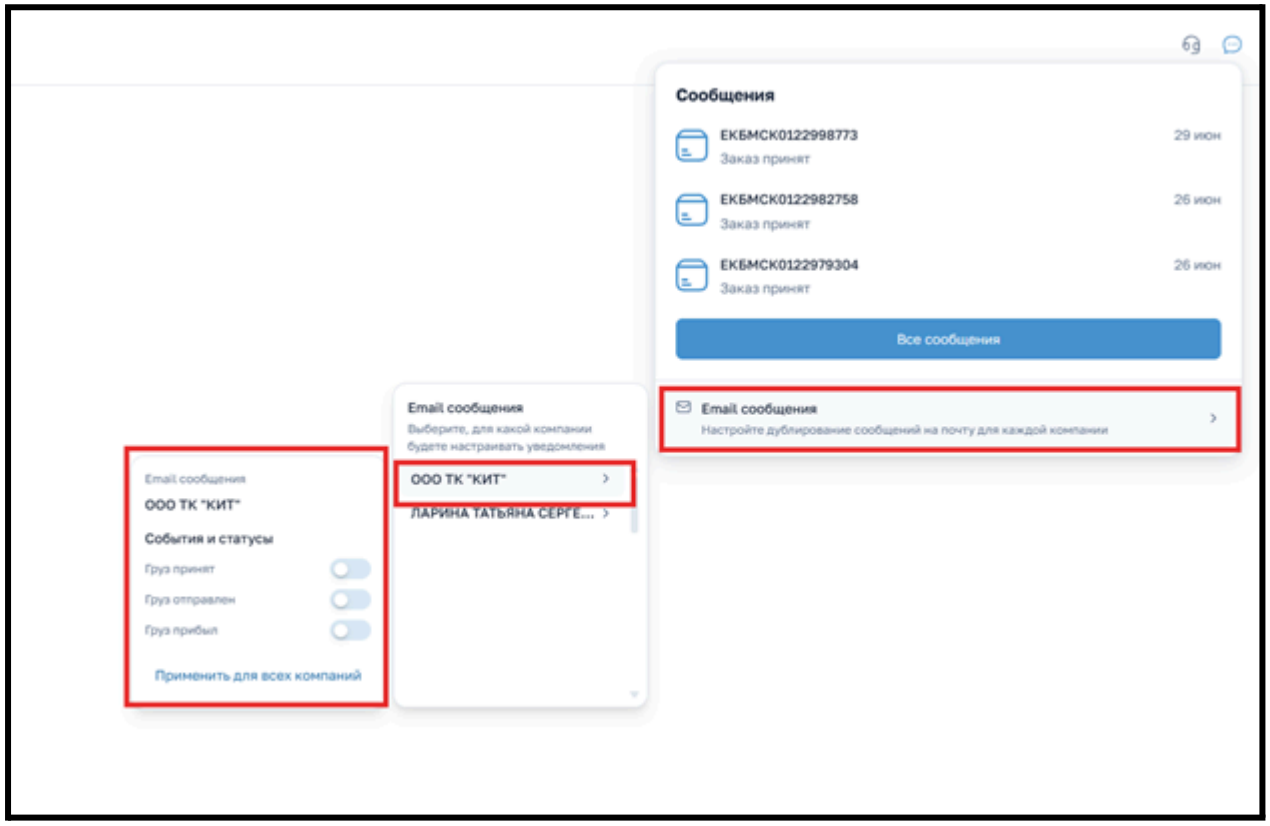
3. История сообщений и настройка Email-рассылки

Если вы нажмете кнопку «Все сообщения», откроется страница с полной историей уведомлений. Вы увидите список заказов с указанием статуса и даты. При нажатии на конкретный заказ справа откроется подробная карточка с детальной информацией о времени и статусе события.



Настройка дублирования на Email.

В левом нижнем углу страницы (или в настройках профиля) находится блок «Email сообщения». Он позволяет настроить дублирование системных уведомлений на вашу электронную почту. Для этого в открывшемся списке выберите организацию, для которой хотите настроить уведомления. Настройте типы событий. С помощью переключателей вы можете включить или выключить дублирование писем для конкретных статусов.



Доступны следующие события:

- Груз принят;
- Груз отправлен;
- Груз прибыл.

Если вы хотите применить выбранные настройки сразу ко всем вашим компаниям, нажмите на текст «Применить для всех компаний» в нижней части блока. Если вы настраиваете почту только для одной организации, просто закройте меню — настройки сохранятся автоматически.