

# ПОРТАЛ САМОООБСЛУЖИВАНИЯ

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА



понедельник – пятница, 09:00 – 18:00



8 495 411-83-33



[soed@nsd.ru](mailto:soed@nsd.ru)

[transit-help@nsd.ru](mailto:transit-help@nsd.ru) Транзит 2.0

# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

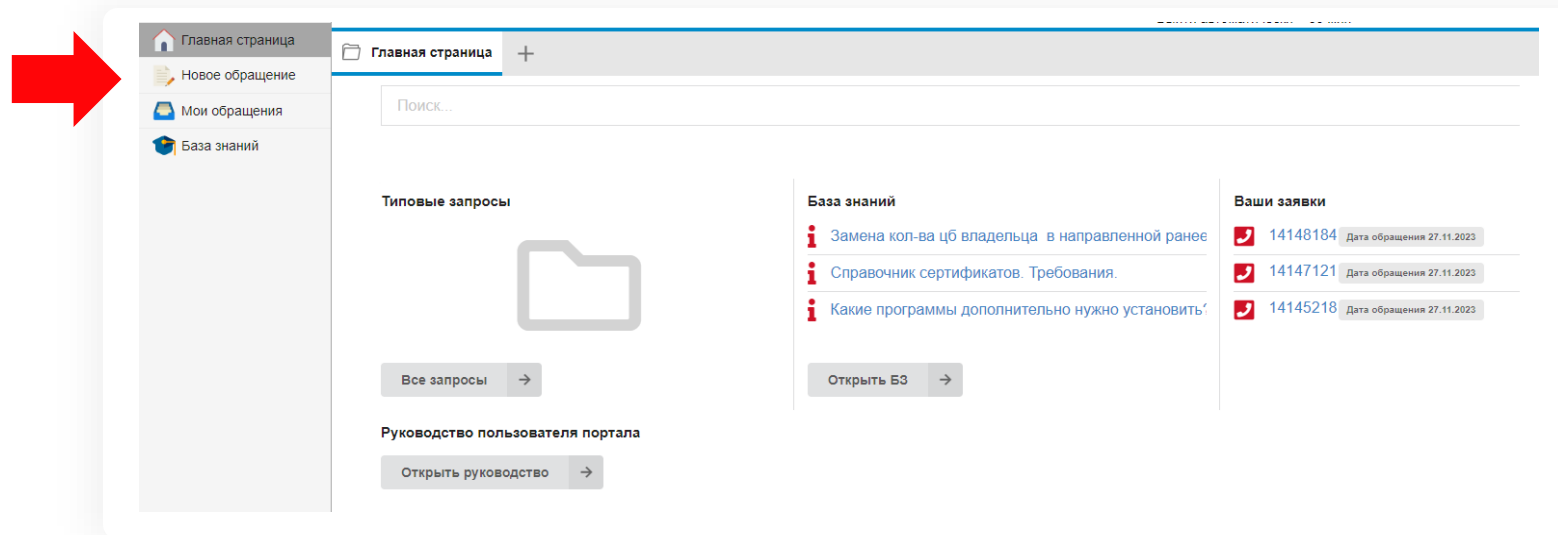
- Портал самообслуживания предназначен для использования клиентами НРД для регистрации обращений в техническую поддержку НРД
- Портал расположен по адресу <https://cabinet.nsd.ru/SUPPORT>
- Авторизация на портале производится через учетную запись [passport.moex.ru](https://passport.moex.ru). Для этого Вам необходимо пройти регистрацию

The image displays two screenshots of the MOEX website. The top screenshot shows the login page with the MOEX logo and a navigation bar. A red box highlights the 'Регистрация' (Registration) and 'Вход' (Login) links. Below this, another red box highlights the login form, which includes fields for 'Email' and 'Пароль' (Password), a 'Войти' (Login) button, and a 'Забудили?' (Forgot?) link. A green banner above the form states: 'Внимание! С 7 ноября 2018 вход в паспорт осуществляется только по email (псевдоним более не используется)'. A large red arrow points from the login form to the bottom screenshot.

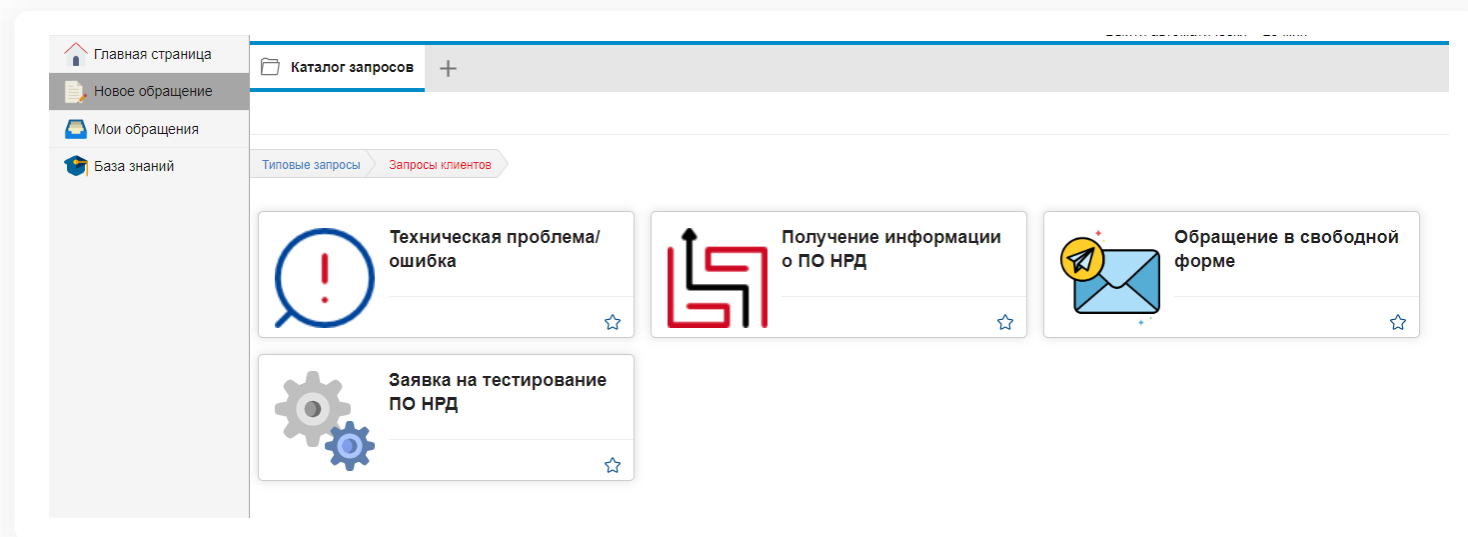
The bottom screenshot shows the support portal interface. The browser address bar displays 'cabinet.nsd.ru/support/Main.aspx?cst...'. The page features a sidebar with navigation options: 'Главная страница', 'Новое обращение', 'Мои обращения', and 'База знаний'. The main content area is titled 'Запросы клиентов' (Client Requests) and contains four service tiles: 'Техническая проблема/ошибка' (Technical problem/error), 'Получение информации о ПО НРД' (Obtaining information about NRD software), 'Обращение в свободной форме' (Request in free form), and 'Заявка на тестирование ПО НРД' (Request for NRD software testing). The top right of the page includes a 'Выход' (Logout) button and a 'Войти автоматически < 28 мин' (Auto-login < 28 min) option.

# СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

Для перехода в меню создания обращения следует нажать на кнопку «**Новое обращение**» на главной странице



✓ Меню создания обращения



# ТЕХНИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА/ОШИБКА

✓ Раздел для **регистрации технических проблем**, связанных с ПО НРД

В какой системе произошел сбой?

**Выберите систему из списка**

Описание:

Введите текст здесь...

**Введите описание проблемы. Просим Вас описывать проблему максимально подробно.**

Вложения:

Файл  Ссылка

Приложите снимок экрана и/или лог-файлы (при их наличии)

ВЫБОР ФАЙЛА...

<Введите описание>

Не забудьте нажать кнопку "Добавить" после выбора файла

ДОБАВИТЬ СБРОС

Название	Описание	Тип	Размер	Создано	Изменено
----------	----------	-----	--------	---------	----------

Нажмите кнопку "Далее" для отправки обращения в НРД. Внимание! Обращение будет отправлено сразу после нажатия.

✗ УДАЛИТЬ ✎ ИЗМЕНИТЬ ОПИСАНИЕ...

Приложенный по ошибке файл можно удалить

✓ ДАЛЕЕ ✗ ОТМЕНА

# ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПО НРД

- ✓ Раздел для получения информации о подключении, обновлении, администрировании и прочей информации, связанной с настройками и функционированием ПО НРД

В какой системе произошел сбой?

**Выберите систему из списка**

Описание:

Введите текст здесь...

**Введите вопрос. Просим Вас обратить внимание, что служба технической поддержки может ответить только на вопросы, касающиеся установки и настройки ПО НРД.**

Вложения:

Файл  Ссылка

Приложите снимок экрана и/или лог-файлы (при их наличии)

Не забудьте нажать кнопку "Добавить" после выбора файла

Название	Описание	Тип	Размер	Создано	Изменено
----------	----------	-----	--------	---------	----------

Нажмите кнопку "Далее" для отправки обращения в НРД. Внимание! Обращение будет отправлено сразу после нажатия.

Приложенный по ошибке файл можно удалить

# ОБРАЩЕНИЕ В СВОБОДНОЙ ФОРМЕ

- ✓ Раздел для регистрации нестандартных технических проблем или если Вы затрудняетесь с выбором ПО НРД. Пожалуйста, подробно опишите проблему и приложите снимок экрана

**ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ** – данные обращения требуют большего времени на обработку

## Обращение

Краткое описание:

Полное описание:

Введите текст обращения. Просим Вас вводить максимально подробное описание проблемы или вопроса.

Вложения:  Файл  Ссылка

Приложите снимок экрана и/или лог-файлы (при их наличии)

Название	Описание	Тип	Размер	Создано	Изменено
----------	----------	-----	--------	---------	----------

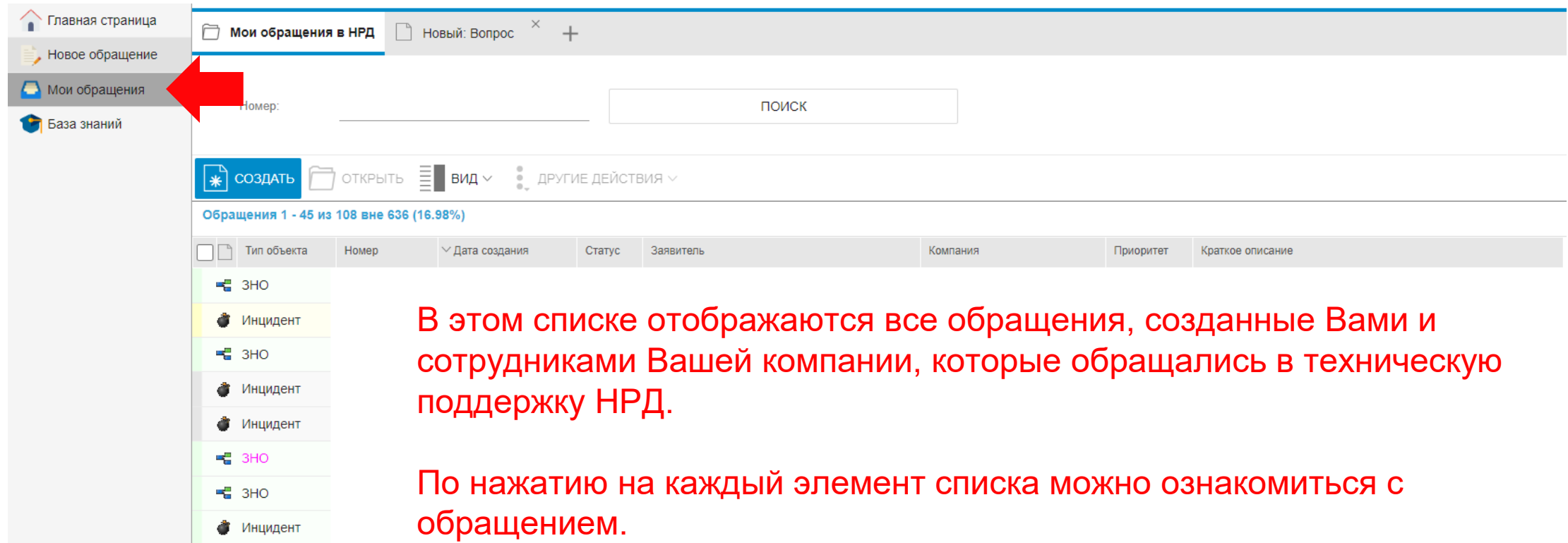
Нажмите кнопку "Ок" для отправки обращения в НРД.  
Внимание! Обращение будет отправлено сразу после нажатия!

Не забудьте нажать кнопку "Добавить" после выбора файла

Приложенный по ошибке файл можно удалить

# ПРОСМОТР СОЗДАННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Для просмотра созданных обращений следует нажать на кнопку «Мои обращения»



Скриншот интерфейса системы обращений. В левом меню выделена кнопка «Мои обращения». В центре экрана отображается панель действий с кнопками «СОЗДАТЬ», «ОТКРЫТЬ», «ВИД» и «ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ». Ниже — таблица с заголовком «Обращения 1 - 45 из 108 вне 636 (16.98%)».

Тип объекта	Номер	Дата создания	Статус	Заявитель	Компания	Приоритет	Краткое описание
ЗНО							
Инцидент							
ЗНО							
Инцидент							
Инцидент							
ЗНО							
ЗНО							
Инцидент							

В этом списке отображаются все обращения, созданные Вами и сотрудниками Вашей компании, которые обращались в техническую поддержку НРД.

По нажатию на каждый элемент списка можно ознакомиться с обращением.