*Статья базы знаний*

#181 Подключение/настройка/создание общего почтового ящика (2.2.1 Доменная почта)

Описание

Запрос на подключение сотрудника к общему почтовому ящику может осуществляться только **ответственным** за данный ящик сотрудником НМХЦ (или его И.О.)

Запрос оформляется с помощью заявки **в письменном виде** *(с почты ответственного)* на почту support2915@pirogov-center.ru *(Техническая поддержка ИТ)*.

Услуга: *«2. ИТ-инфраструктура > 2.2 Доменная почта > 2.2.1 Доменная почта»*.

Решение

**Линия СТП:**

При поступлении заявки на добавление/подключение сотрудника к уже существующему электронному почтовому ящику необходимо:

1) Осуществить проверку ответственного за данный почтовый ящик *(в приложенной ниже таблице)*. Ответственный должен совпадать с сотрудником, от которого поступил запрос на подключение нового сотрудника к почте.

a. Если ответственный совпадает – указать правильную услугу и перевести заявку на линию Тех. Отдела.

b. Если ответственный не совпадает  – проконсультировать сотрудника о порядке подачи заявок на подключение общих почтовых ящиков *(см. Описание)* и закрыть заявку.

**Линия Тех.Отдела:**

При поступлении заявки на добавление/подключение сотрудника к уже существующему электронному почтовому ящику необходимо:

1) Связаться с необходимым сотрудником по телефону и настроить подключение к общему почтовому ящику.

2) Внести изменения в списки подключенных к ящику сотрудников (списки должны вестись в менеджере паролей Passwork).

Обходной путь

**FAQ:**

1) **Подразделению нужна новая общая почта** > необходимо заполнить служебную записку через СЭД «Directum» на имя заместителя ген.дир. по ИТ, вид документа – *«Служебная записка на создание электронной почты»*, шаблон – *«Шаблон служебной записки на общую электронную почту»*.

2) **Необходимо заново подключить/настроить пользователю общий почтовый ящик (ранее у этого пользователя уже был подключен ящик)** > подобная заявка также должна исходить **от ответственного** за почтовый ящик сотрудника, порядок действий аналогичный тому, что представлен выше *(см. Решение)*.

3)  **При переустановке ОС** согласование на повторное подключение общего почтового ящика **не требуется**. Однако в описании необходимо указать ссылку на заявку, в рамках которой осуществлялось обновление ОС.

4)  **При обращении о техническом сбое в Outlook и наличии обратившегося в списке подключенных сотрудников**согласование на повторное подключение общего почтового ящика **не требуется**.

5)    **Создать заявку в Инфрмаенеджер с указанием ящика, где проводится смена пароля, ответственного за ящик и список сотрудников у кого подключен ящик.**

* За день до проведения работ необходимо отправить письменное уведомление ответственному за почтовый ящик о предстоящей смене пароля на общем почтовом ящике (поставить в копию сам общий почтовый ящик).
* Перед началом работ оповестить СТП о смене пароля на определенном ящике для своевременной и оперативной маршрутизации заявок.
* После смены пароля необходимо связаться с пользователями по списку у кого подключен ящик (указанным в таблице указать папку (\\EMH\STORE\ОИТ\Knowledgebase), где лежит список).
* Новый пароль необходимо заменить в pass.pirogov-center.ru/Общие почтовые ящики.
* В случаи если после смены пароля поступает заявка от пользователя, которого нет в списке, его необходимо внести в таблицу (колонка 1с)

Файлы

Почты итог.xlsx, 28.11.2024 10:23, 15.81 KB

Инструкция по техническим ящикам.docx, 13.05.2025 16:33, 14.49 KB

*Опубликовал: Мегрикян Анна Леонидовна*

*Дата публикации: 13.11.2024 17:15*

*Раздел базы знаний: Технические статьи > Регламенты*

*Тип статьи: Помощь в работе*