

**Инструкция по работе с ПО Службы
технической поддержки: <http://dev.orenedu.ru>**

Обращение в Службу технической поддержки через <http://dev.orenedu.ru>

При обращении в службу технической поддержки необходимо указать следующую информацию:

- ФИО обратившегося,
- Код и наименование организации,
- контактный e-mail
- телефон.

Для качественного и оперативного решения вопроса необходимо:

- четко сформулировать вопрос;
- описать последовательность действий;
- приложить скриншот ошибки;
- указать контактные данные сотрудника, направившего вопрос.

Самый простой способ сделать скриншот — использовать кнопку **Print Screen** на клавиатуре.



Рисунок 1

В нужный момент времени нажимаете кнопку **PrintScreen**, далее открываете программу MS Paint (Меню Пуск — Программы — Стандартные — Paint). В программе Paint нажимаем меню «Правка» — «Вставить».

Изображение из буфера обмена будет скопировано на холст рабочего изображения в редактор.

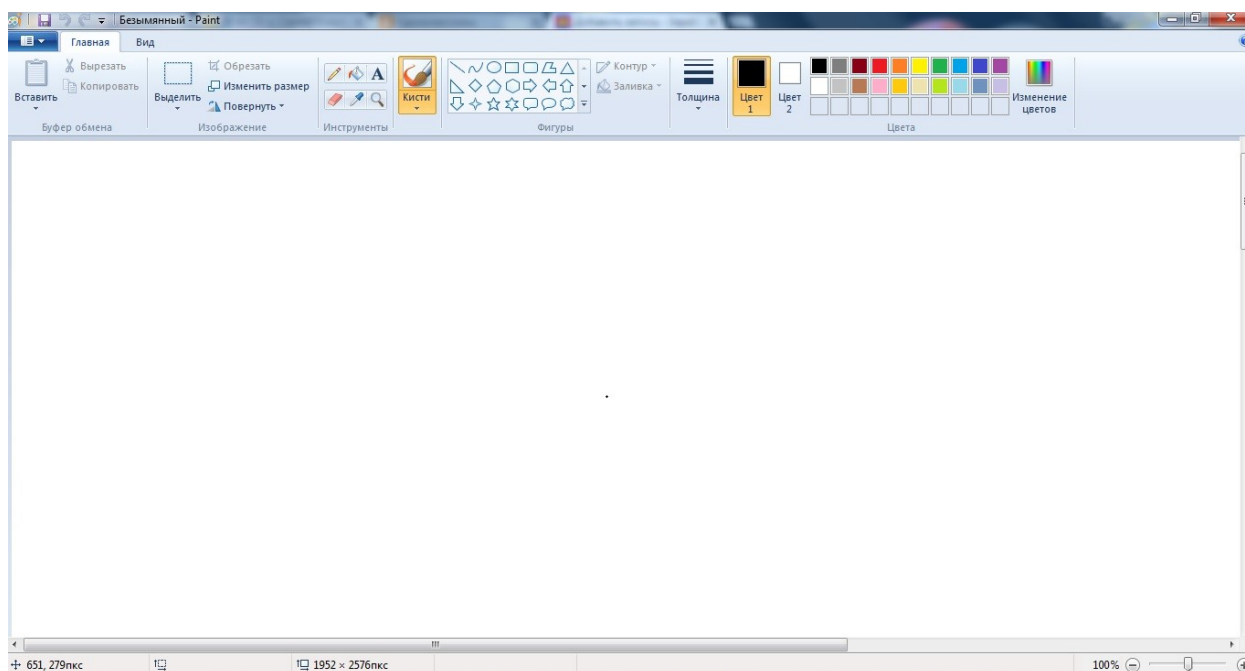


Рисунок 2

Далее его сохраняете (например, на рабочий стол ПК) как рисунок в требуемом формате.

Как составить заявку о проблеме на сайте <http://dev.orenedu.ru>

1. Зайти на сайт <http://dev.orenedu.ru> и авторизоваться. Для авторизации следует использовать учетную запись АИС «ГМУСО». Если у вас не получается войти через эту учетную запись, то обратитесь в техподдержку по электронной почте или телефону и сообщите об этой проблеме.

Войти в систему

Логин:

Пароль:

Запомнить

Рисунок 3

Сразу после этого вам будет показан список доступных проектов, в которых регистрируются обращения. Вам следует выбрать проект

«Поддержка внедрения электронных журналов и дневников АИС «ГМУСО»
(рис ниже, показан стрелкой).

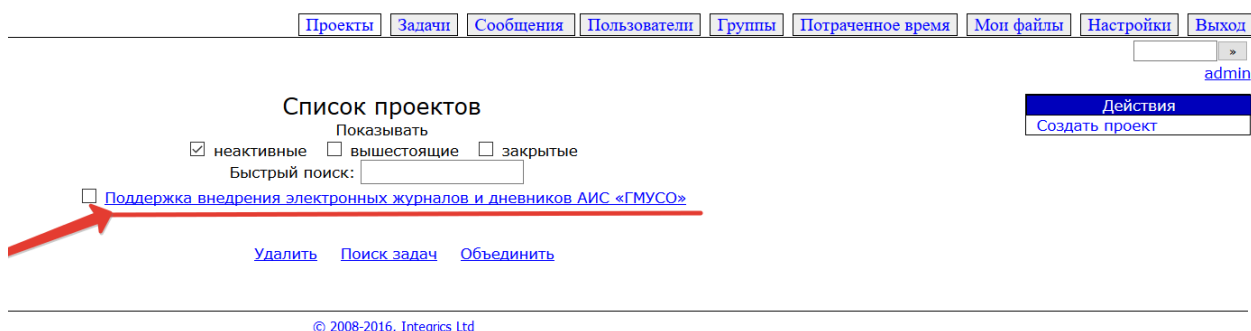


Рисунок 4

2. В проекте «Поддержка внедрения электронных журналов и дневников АИС «ГМУСО» зарегистрировать ваше обращение (создать задачу).

Для этого в меню «Действия» в правом верхнем углу рабочего экрана выбрать пункт «Создать задачу» (рис ниже)

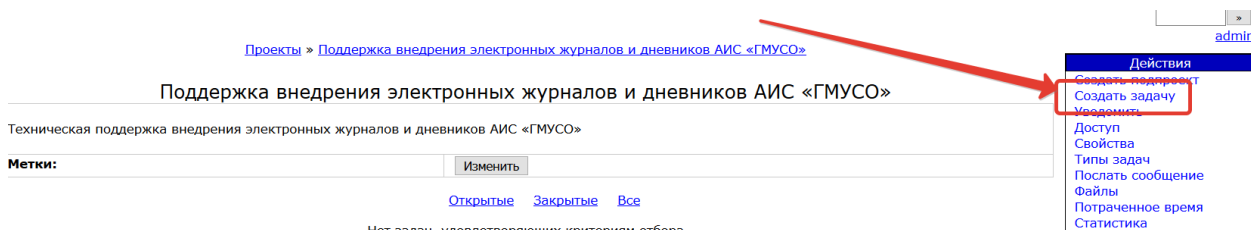


Рисунок 5

В появившемся экране заполнить поля

Краткое описание (название задачи, отражающее её суть);

- **Описание:** здесь запишите ваше обращение:
 - o Ваши контактные данные (рабочий тел, почту)
 - o ваш вопрос/описание проблемы;
 - o опишите последовательность действий, которые приводят к ошибке в работе программы (подробное описание проблемы);
 - o прикрепите скриншоты экрана, которые показывают появившуюся ошибку, либо ошибочную реакцию Системы на ваши действия. Чтобы прикрепить скриншоты вы можете воспользоваться кнопкой «Прикрепить файлы» или вставить

ссылки на картинки, которые загружены в сервисы публикации документов (такие как Yandex Disk, Google Disk).

- **Прикрепить файлы** – по щелчку появится окно прикрепления файла. После занесения всей необходимой информации нажать кнопку «Добавить».

Иллюстрация, показывающая порядок действий при регистрации обращения показана на рисунке ниже.

Краткое описание:

Описание:
Иванов Иван
логин в системе: SCH1000
Мои действия:
1. Зашел в Расписание
2. Не вижу 9А класса
3. Скриншот прилагаю

Метки:

Срок выполнения: Время: 00:00

Назначения

	Пользователь	Контр.	Исп.	Отв.исп.
<input checked="" type="checkbox"/>	admin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Срочность: нормально

Процент выполнения:

@ Прикрепленные файлы:

	Файл	Описание	unzip?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Browse..."/> карт 2.jpg	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

1. дать название задаче

2. оставить контактные данные, описать действия

3. приложить файл со скриншотом, или неск-ко файлов

4. Нажать "Добавить"

Рисунок 6

После того, как вы зарегистрировали обращение, вам следует регулярно посещать сайт технической поддержки <http://dev.orenedu.ru>. Специалисты техподдержки постоянно просматривают появившиеся задачи и обеспечивают своевременные ответы на них.

Если вам придет ответ, то он отобразится в разделе Приходящих сообщений, в верхней панели навигации в разделе «Сообщения».

[ВВІ](#) [Мікроблог](#) [Проекты](#) [Задачи](#) **[Сообщения \(80\)](#)** [Пользователи](#) [Группы](#) [Потраченное время](#)

[Входящие \[80/100\]](#)

Если пункт подсвечен жирным шрифтом, значит, вам пришли новые сообщения. Щелкните чтобы перейти к Сообщениям

[Все](#) [Ничего](#) [Прочитанные](#) [Непрочитанные](#) [Системные](#) [Несистемные](#) [Удалить](#) [Прочитано](#) [Не прочитано](#) [Отметить](#) [Снять отметку](#)

<input type="checkbox"/>	Дата/время	От кого	Тема сообщения
<input type="checkbox"/>	сегодня 12:11	Система	★ Комментарий в задаче #14038 » Текущая деятельность » #14038: Болею

Еще не прочитанное сообщение, щелкните чтобы прочитать


Рисунок 7

Как работать с сообщениями показывает рисунок выше. Для этого следует перейти в раздел Сообщения верхнего меню. Новые сообщения будут выделены жирным синим цветом.

Если вы перешли к своему обращению и ответ техподдержки вас не устраивает, или вам в обращении задали уточняющий вопрос, то для диалога с техподдержкой вам надо использовать «Комментарий» (рис ниже).

[Предыдущая](#)

Контролёр	svalman
Это пример обращения	
Не получается войти в систему пользователь: SCH500	
<i>Последнее изменение: сегодня 14:08, svalman</i>	
Метки:	Изменить

	svalman , сегодня 14:08	#68320	Цитировать Задача ПодЗадача Удалить
Ваша правильный пароль: **			

 [Комментарий](#) [Закреть](#) [Назначить](#)

Рисунок 8

После того как вы нажмете ссылку Комментарий, вы можете написать уточняющий вопрос, прикрепить файлы со скриншотами (рис ниже).

Комментарий

Комментарий:

Запросить закрытие задачи

Уведомить:

[Прикрепить файлы...](#)

[Комментарий](#) [Закреть](#) [Назначить](#)

Рисунок 9

После того, как задача будет решена, её необходимо закрыть. Для этого надо зайти в задачу и нажать ссылку «Закреть» (рис ниже).

Закрытие задачи

Комментарий:

Задача закрыта

Процент выполнения: %

Уведомить:

[Прикрепить файлы...](#)

[Комментарий](#) [Назначить](#)

Рисунок 10

Прием обращений производится ежедневно круглосуточно, а их обработка – в рабочие дни с 9 до 17 часов по московскому времени.