

## Телефон технической поддержки

**8-800-505-89-66**

### Рекомендации при обращении в службу поддержки

При обращении в службу поддержки необходимо предоставить следующую информацию:

1. наименование образовательной организации;
2. ФИО, роль (родитель, ученик, учитель), класс ученика/учителя в Системе;
3. дату и время возникновения проблемы;
4. подробное описание шагов, которые привели к проблеме (оформить в виде нумерованного списка);
5. описание проблемы;
6. описание ожидаемого поведения Системы (описание того, как, по мнению автора обращения, Система должна была реагировать на действия пользователя);
7. снимки экрана ПК пользователя. На снимках должны быть видны следующие данные: дата и время, адрес страницы и некорректное поведение. По возможности, на снимке следует выделить область интерфейса системы, на которую требуется обратить внимание;
8. видеоролик, содержащий запись экрана ПК пользователя. Видеоролики необходимо прикреплять к обращению при возникновении сложных проблем.

Пример обращения:

*МАОУ «Лицей № 2» г. Перми.*

*Родитель Иванов Иван Иванович примерно в 10:15 18.04.2020 осуществил в системе следующие действия:*

1. *нажал на кнопку «Вход для родителей»;*
2. *ввел логин и пароль;*
3. *после ввода логина и пароля Система выдала новый номер 0000 (см. снимок экрана).*

*Ожидаемое поведение Системы:*

*Родитель должен был успешно войти в Систему, так как ранее уже сообщал регистрационный номер классному руководителю и входил успешно в Систему.*