

## **Памятка пользователя АИС «Электронная школа» по обращению в техническую поддержку**

Техническая поддержка пользователей АИС «Электронная школа» осуществляется по телефону: **8-800-200-9582**  
и электронной почте: **edu.support@o7.com**

При первичном обращении стандартный перечень необходимых (общих) данных:

- **Регион**
- **ФИО**
- **Наименование учреждения с указанием города**
- **Суть вопроса (при обращении по электронной почте можно прикладывать скриншоты из системы)**
- **Логин пользователя инициатора заявки**
- **Логин пользователя под которым наблюдается проблема**
- **Контактные данные (адрес электронной почты и телефон)**

**В результате специалист зафиксирует Ваше обращение в формате:**

**INC00000X**

**ВАЖНО!**

**Обязательно зафиксируйте номер и дату созданного инцидента!**

**При повторном обращении это значительно ускорит решение!**

## **Важные рекомендации при взаимодействии с технической поддержкой:**

- Если вследствие каких-либо действий в АИС появилось информационное сообщение или сообщение об ошибке, необходимо прислать:
  - Снимок экрана, на котором видно данное сообщение.
  - Наименование и версию браузера
  - Подробное описание порядка действий, которые привели к возникновению данного сообщения (класс, предмет, даты, ФИО пользователей и прочие имеющие сведения) - все, что поможет воспроизвести проблему.
- Требования к снимкам экрана:
  - Формат изображения - .jpeg или .png
  - Изображения, вставленные в файлы .doc, .zip или .rar, не принимаются к рассмотрению.
- При описании проблемы можно ссылаться на приложенные снимки экрана, указывая, что во вложении есть «картинка1», на которой отображается данная проблема и «картинка2».
- В одном письме должна быть описана одна проблема. Каждому инциденту присваивается свой номер, что помогает ускорить решение проблемы.
- Необходимо четко отвечать на вопросы технической поддержки и придерживаться темы инцидента.
- После создания инцидента не пытайтесь решить проблему самостоятельно, это мешает работе специалиста технической поддержки. Если был задан вопрос, необходимо дождаться ответа.
- Если на инцидент долго нет ответа, не пытайтесь создать новый инцидент с идентичной проблемой. Позвоните или напишите в инциденте, который был создан при вашем обращении ранее.
- Необходимо четко следовать инструкции специалиста по решению проблемы. Отклонение от инструкции приводит к ошибкам, которые исправить крайне трудно.
- Необходимо предоставлять актуальные контактные данные в случае, если специалисту технической поддержки понадобится связаться с инициатором для уточнения каких-либо вопросов.