

**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.

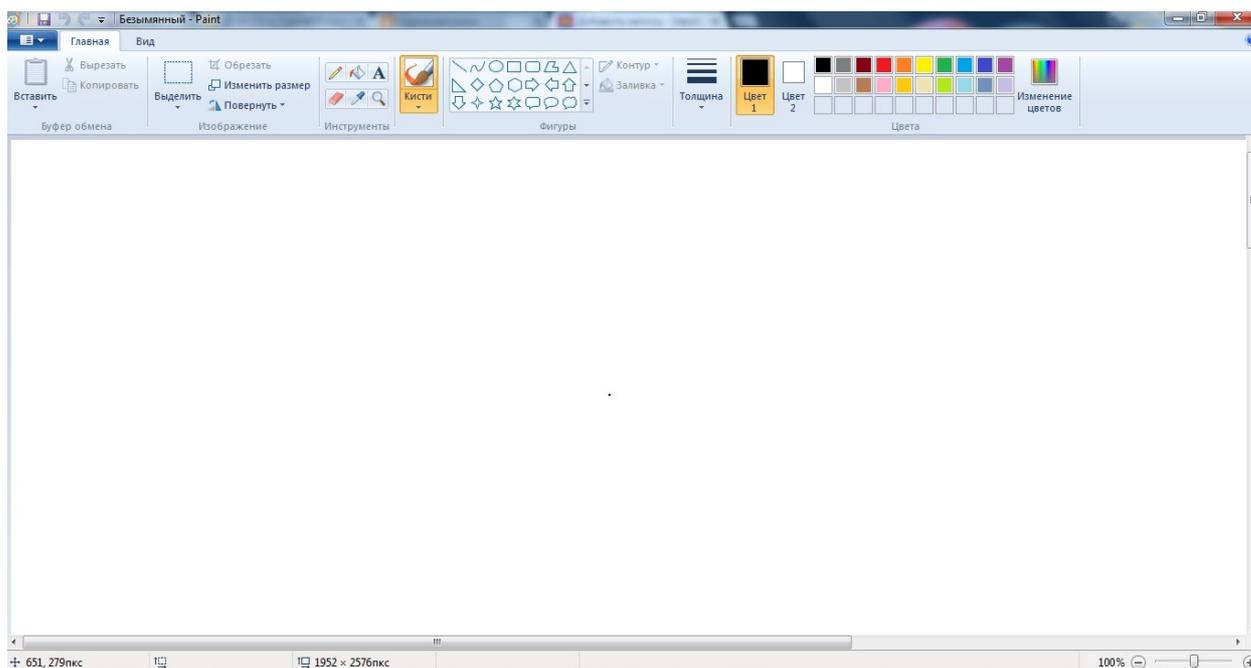


Рисунок 2

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).

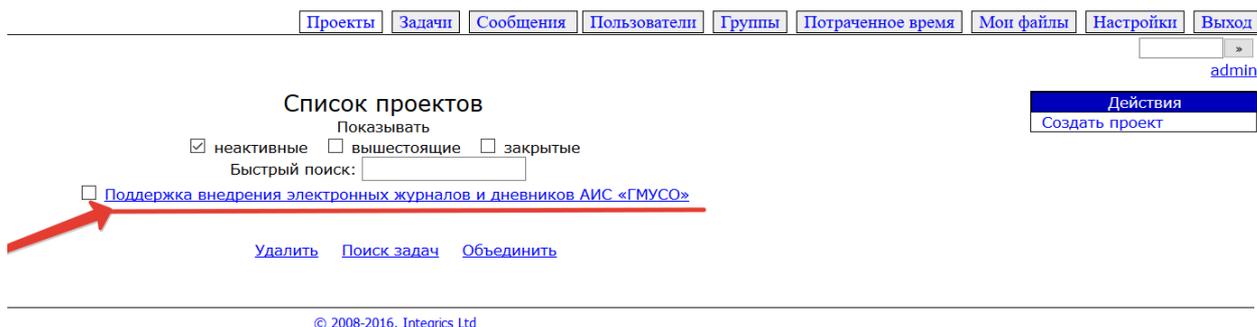


Рисунок 4

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)

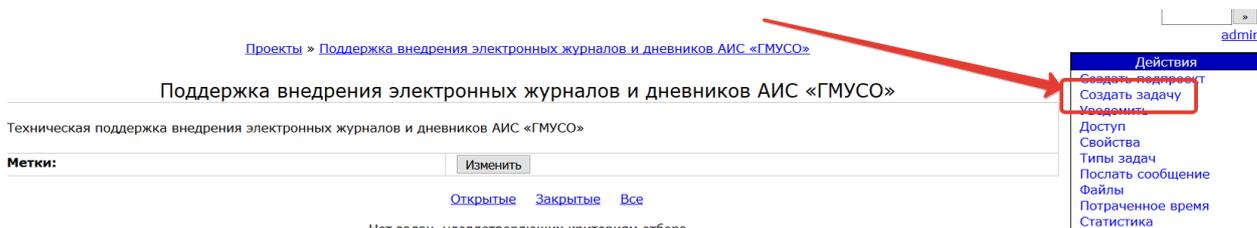


Рисунок 5

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.

The screenshot shows a web form for creating a request. It includes fields for a brief description, a detailed description, tags, completion deadline, assignees, priority, and a list of attached files. Red arrows point to specific elements, and red text annotations explain the steps:

- 1. дать название задаче**: Points to the 'Краткое описание:' field containing the text 'Не отображается расписание для 9А класса'.
- 2. оставить контактные данные, описать действия**: Points to the 'Описание:' field containing user information and a list of actions.
- 3. приложить файл со скриншотом, или неск-ко файлов**: Points to the 'Прикрепленные файлы:' section, which shows a file named 'карт 2.jpg' and a 'Browse...' button.
- 4. Нажать "Добавить"**: Points to the 'Добавить' button at the bottom left of the file list.

Other visible form elements include: 'Метки:' (empty), 'Срок выполнения:' (00:00), 'Назначения' table with columns 'Пользователь', 'Контр.', 'Исп.', 'Отв.исп.', 'Срочность:' (нормально), 'Процент выполнения:' (empty), and 'unzip?' checkbox.

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».

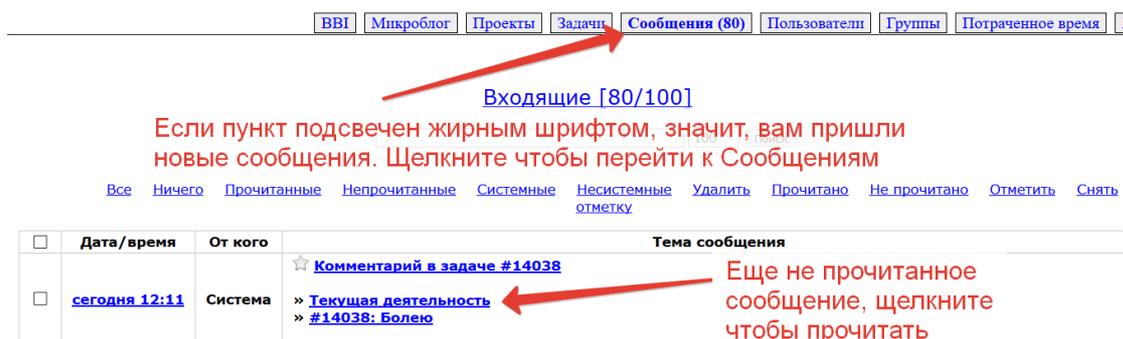


Рисунок 7

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).

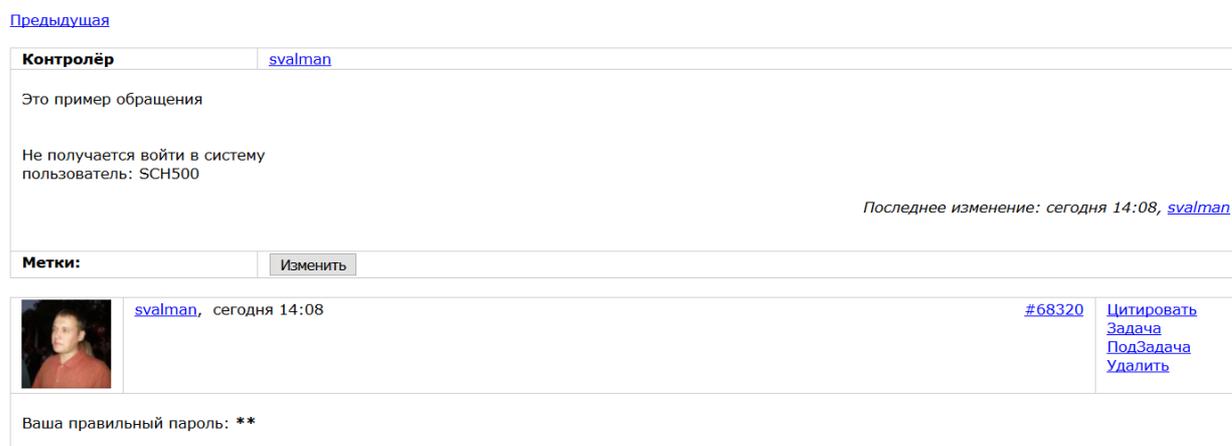


Рисунок 8

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.