

КАК ОБРАТИТЬСЯ В ТЕХПОДДЕРЖКУ?

Что делать, если возник вопрос по платформе **mars.algoritmika.org** или **Backoffice**?

ШАГ 1 - Представься. Специалистам поддержки важно понимать кто и откуда им пишет. Пожалуйста, укажи как тебя зовут, какая у тебя должность и из какого ты города. “Привет! Меня зовут Иван, я преподаватель из Москвы”.

ШАГ 2 - Подробно опиши проблему. Как и при каких обстоятельствах происходит проблема.

Пример 1. “Когда я перехожу в раздел “Расписание” в Backoffice, то не вижу в нём мою группу <Ссылка на группу>, при этом я могу найти её в разделе “Группы”.”

Пример 2. “В этом задании у ученика не срабатывает автопроверка при верном решении. В чём может быть дело? Данные ученика от платформы login : password, <ссылка на задание на платформе>.”

ШАГ 3 - Предоставь дополнительную информацию. В зависимости от проблемы, поддержке могут понадобиться ссылка на группу, ссылка на задание на платформе, скриншоты и т.п.. Если ты предоставишь их сразу, это очень поможет решить вопрос гораздо более оперативно.

Куда писать: itsupport@algoritmika.org / кнопка **Соппорт** в Backoffice (фиолетовая кнопка в нижнем левом углу)/ [@marsobot_bot](https://t.me/marsobot_bot) в Telegram

По каким вопросам писать:

- вопросы по **содержанию курсов**,
- вопросы по **заданиям на платформе**,
- вопросы по **Backoffice**,
- **материалы на платформе или в методичках** (некорректные ссылки или описание и т.п.),
- вопросы по **установке ПО для курсов**.

Тема: **Посещаемость учеников**

"Здравствуйте!

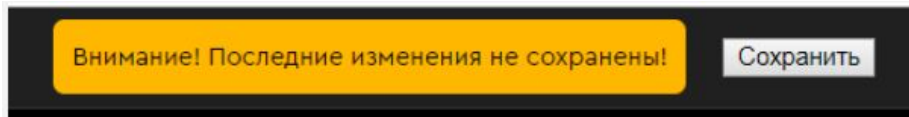
Меня зовут Иван, я преподаватель из Москвы. В моей группе один из учеников, присутствующих на последнем уроке, был отмечен системой как отсутствующий. В чём может быть дело? **<Ссылка на группу>**, ученик **Имя Фамилия**"

! Чем точнее и полнее сообщение об ошибке, тем выше вероятность того, что проблема будет оперативно решена.

КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ МОЖНО РЕШИТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНО?

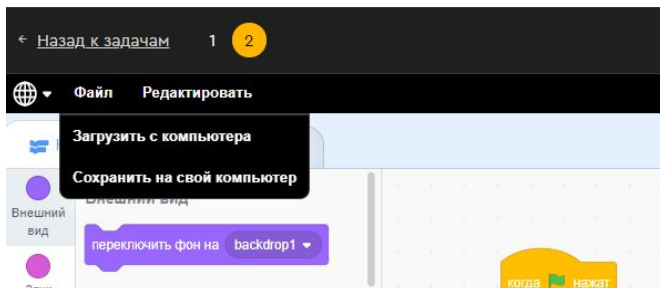
ОШИБКА! “Последние изменения не сохранились!”

Сообщение об ошибке выглядит вот так:

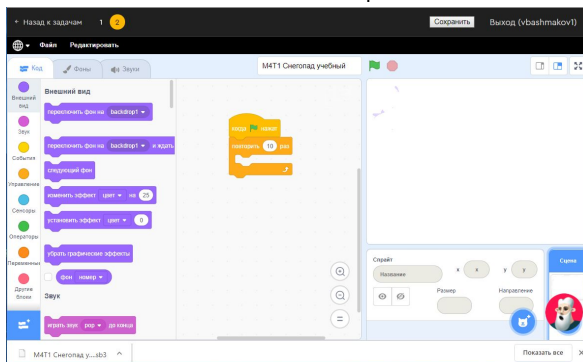


В этом случае проект нужно сохранить на компьютер и затем вернуть оттуда в систему.

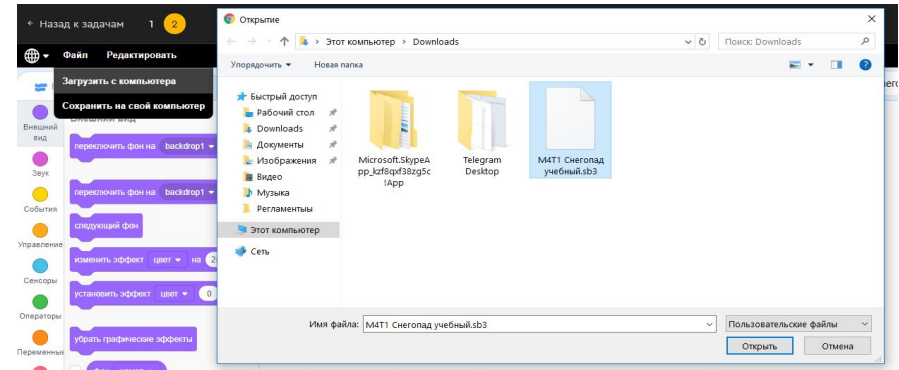
Если ты его увидел, не покидая страницы с открытым проектом, нажми кнопку “Файл”, далее выбери “Сохранить на свой компьютер”:



Система сохранит проект со всеми внесёнными в него изменениями. Чаще всего, браузер показывает строку загрузки в **нижней левой части** экрана:



Чтобы вернуть проект в систему, необходимо снова нажать “Файл” и выбрать “Загрузить с компьютера”:

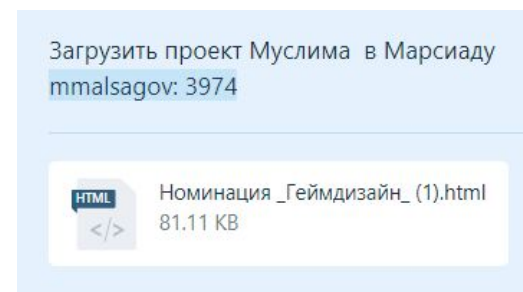


Система спросит, какой именно файл необходимо загрузить. Найди, выбери и открой ранее сохранённый файл.

После того, как проект вернулся в систему, крайне важно сохранить его: обязательно нажми на кнопку “Сохранить” и убедись, что проект вернулся в систему. Расскажи об этом детям, которые работают не только в классе, но и дома :)

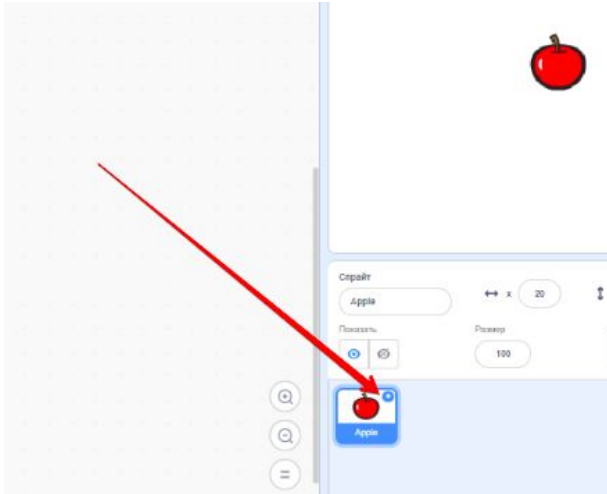
Если что-то пошло не так и вернуть проект в систему не получилось, пришли выгруженный файл и логин+пароль ребёнка на почту itsupport@algoritmika.org / в чат **Canpopt** в Baskoffice/ в Телеграм [@marsobot_bot](https://t.me/marsobot_bot)

Пример такого обращения:

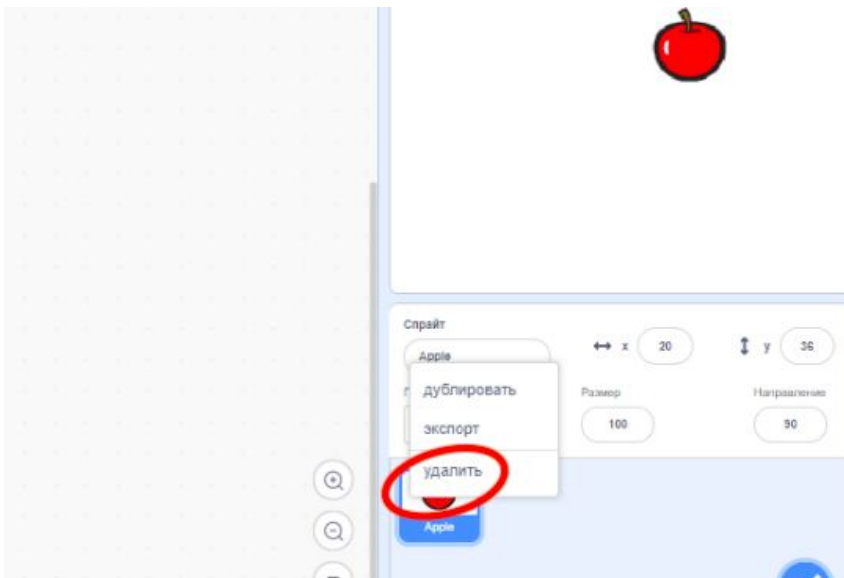


КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ МОЖНО РЕШИТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНО?

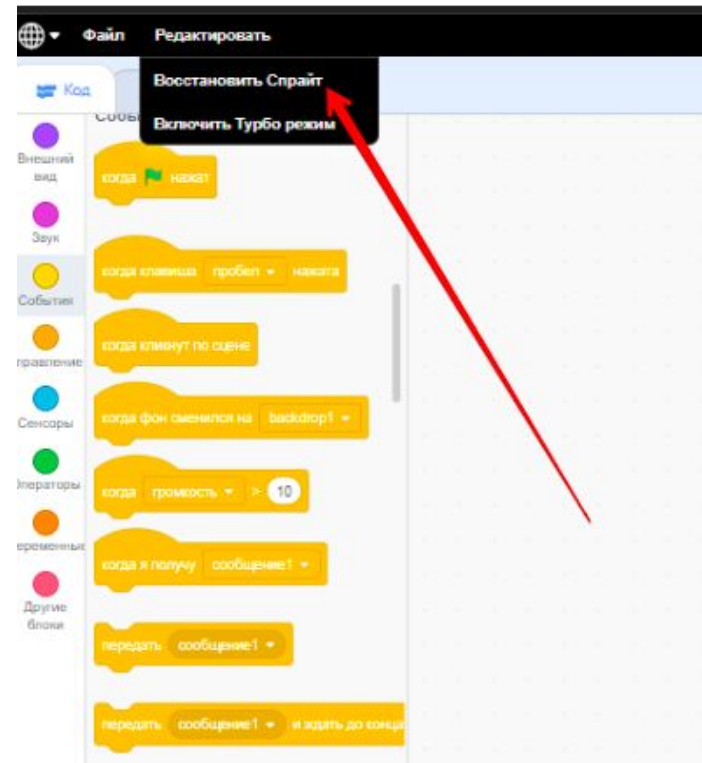
Если случайно удалился спрайт:



ИЛИ



Его можно восстановить и вместе с ним восстановится весь написанный код:



! ВАЖНО делать это до того, как перезагрузил/закрыл страницу (внутри одной сессии). Если ты перезагрузил страницу, но спрайт восстановить невозможно. Восстанавливается ТОЛЬКО последний удалённый спрайт