



**Фонд новых форм
развития образования**

PLUS ULTRA | ДАЛЬШЕ ПРЕДЕЛА

Инструкция по работе в службе технической поддержки пользователей АИС «Элемент»

Служба технической поддержки (далее СТП) – это единая служба приема и обработки обращений пользователей по внедряемым сервисам в рамках национального проекта «Образование».

Адрес расположения СТП в сети интернет <https://sd.fnfro.ru>

Начало работы

Для подачи обращения через СТП необходимо следующее:

1. В поисковой строке браузера* ввести адрес <https://sd.fnfro.ru/>
2. Зарегистрироваться в данном адресе нажав соответствующую кнопку.

* - для стабильной работы с СТП рекомендуем использовать Google Chrome, Internet Explorer/Microsoft Edge, Mozilla Firefox.

Имя пользователя

ВОЙТИ

Запомнить меня

[Забыли пароль?](#)

[Регистрация аккаунта](#)

Регистрация в СТП

Для регистрации в СТП Вам необходимо ввести:

- Свой адрес электронной почты (на данный адрес будут направляться оповещения о статусе обращения)
- Произвольный пароль для учетной записи
- Ваше полное имя

Регистрация аккаунта

Электронная почта

dymshits.vm@fnfro.ru

Пароль

.....

Показать пароль

Полное имя

Дымшиц Владимир

[Зарегистрироваться](#)

[Обратно на страницу входа](#)

Авторизация в СТП

При последующих обращениях используйте зарегистрированную учетную запись, в случае если Вы забыли пароль воспользуйтесь функцией «Забыли пароль».

Имя пользователя

 Запомнить меня[Забыли пароль?](#)[Регистрация аккаунта](#)

Выбор темы запроса

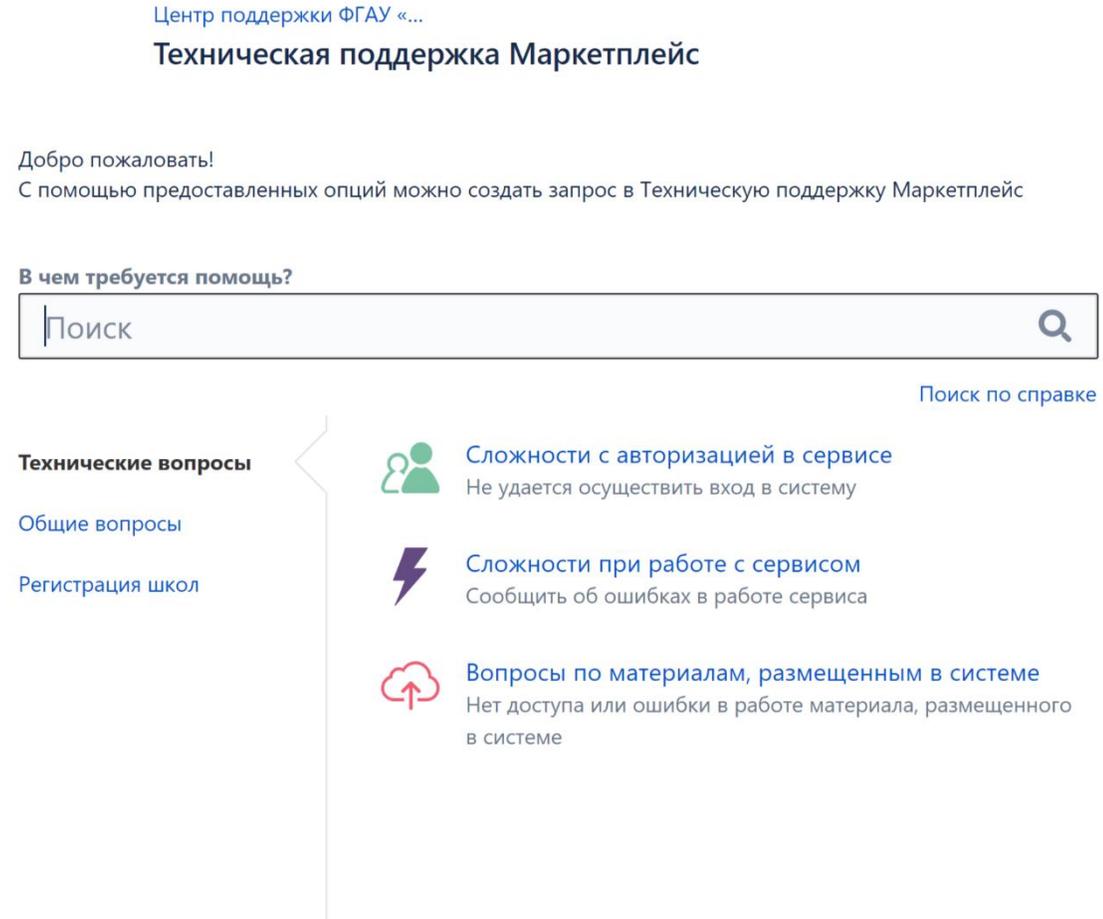
После авторизации Вам будет доступна панель запросов.

Вам необходимо выбрать необходимую категорию, к которой относится Ваш вопрос.

Для удобства запросы подразделены на технические и общие, Вы можете переключиться между этими вкладками.

К техническим вопросам отнесены запросы, связанные с некорректной работой сервиса.

Во вкладке общих вопросов Вы можете оставить обратную связь, задать любой вопрос по сервису или предложить разместить на сайте материалы.



Центр поддержки ФГАУ «...»
Техническая поддержка Маркетплейс

Добро пожаловать!
С помощью предоставленных опций можно создать запрос в Техническую поддержку Маркетплейс

В чем требуется помощь?

Поиск по справке

- Технические вопросы**
 -  Сложности с авторизацией в сервисе
Не удастся осуществить вход в систему
 -  Сложности при работе с сервисом
Сообщить об ошибках в работе сервиса
 -  Вопросы по материалам, размещенным в системе
Нет доступа или ошибки в работе материала, размещенного в системе
- Общие вопросы
- Регистрация школ

Использование поисковой строки

Для удобства Вы можете воспользоваться поисковой строкой для поиска возможного решения Вашего вопроса. База знаний постоянно обогащается по решению Ваших запросов.

Если Вы не нашли подходящую категорию, напишите нам в категорию «обратная связь» и мы обязательно обработаем Ваш запрос.

Центр поддержки ФГАУ «...

Техническая поддержка Маркетплейс

Добро пожаловать!

С помощью предоставленных опций можно создать запрос в Техническую поддержку Маркетплейс

В чем требуется помощь?

[Поиск по справке](#)

Технические вопросы

Общие вопросы



Общие вопросы по системе

Запрос на подключение в качестве поставщика контента



Предложение сотрудничества

Запрос на подключение в качестве поставщика контента



Обратная связь

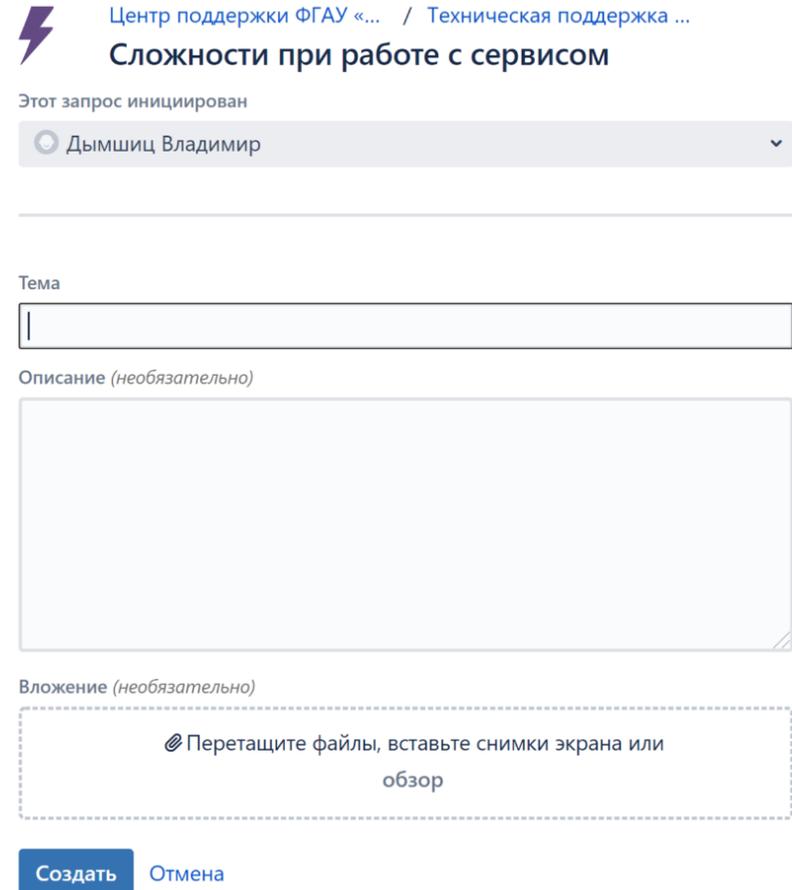
Отправить предложение по улучшению системы

Описание вопроса

После выбора необходимой категории, Вам откроется окно ввода запроса:

1. Необходимо ввести тему запроса;
2. Описать подробнее свою проблему в поле «описание». Более подробное описание вопроса может ускорить его решение;
3. Добавить файл в окне «вложения» в случае необходимости.

После создания запроса следите за оповещениями в электронной почте, Вы получите письмо об изменении статуса запроса.



Центр поддержки ФГАУ «...» / Техническая поддержка ...
Сложности при работе с сервисом

Этот запрос инициирован

Дымшиц Владимир

Тема

Описание (необязательно)

Вложение (необязательно)

Перетащите файлы, вставьте снимки экрана или обзор

Создать Отмена

Обратная связь

Нам очень важна Ваша обратная связь и пожелания, они помогут нам развивать сервис и делать его удобнее для пользователей.

Центр поддержки ФГАУ «...» / Техническая поддержка ...

Обратная связь

Этот запрос инициирован

Дымшиц Владимир

Тема

Описание (необязательно)

Вложение (необязательно)

📎 Перетащите файлы, вставьте снимки экрана или обзор

[Создать](#) [Отмена](#)



**Фонд новых форм
развития образования**

PLUS ULTRA | ДАЛЬШЕ ПРЕДЕЛА