

ОБУЧЕНИЕ\_2024 Г.



# Техническая поддержка Единой модели профориентации: *форматы взаимодействия*

**Павел Аванян,**  
руководитель тех. поддержки Всероссийского проекта  
«Билет в будущее», сооснователь компании Center-Game

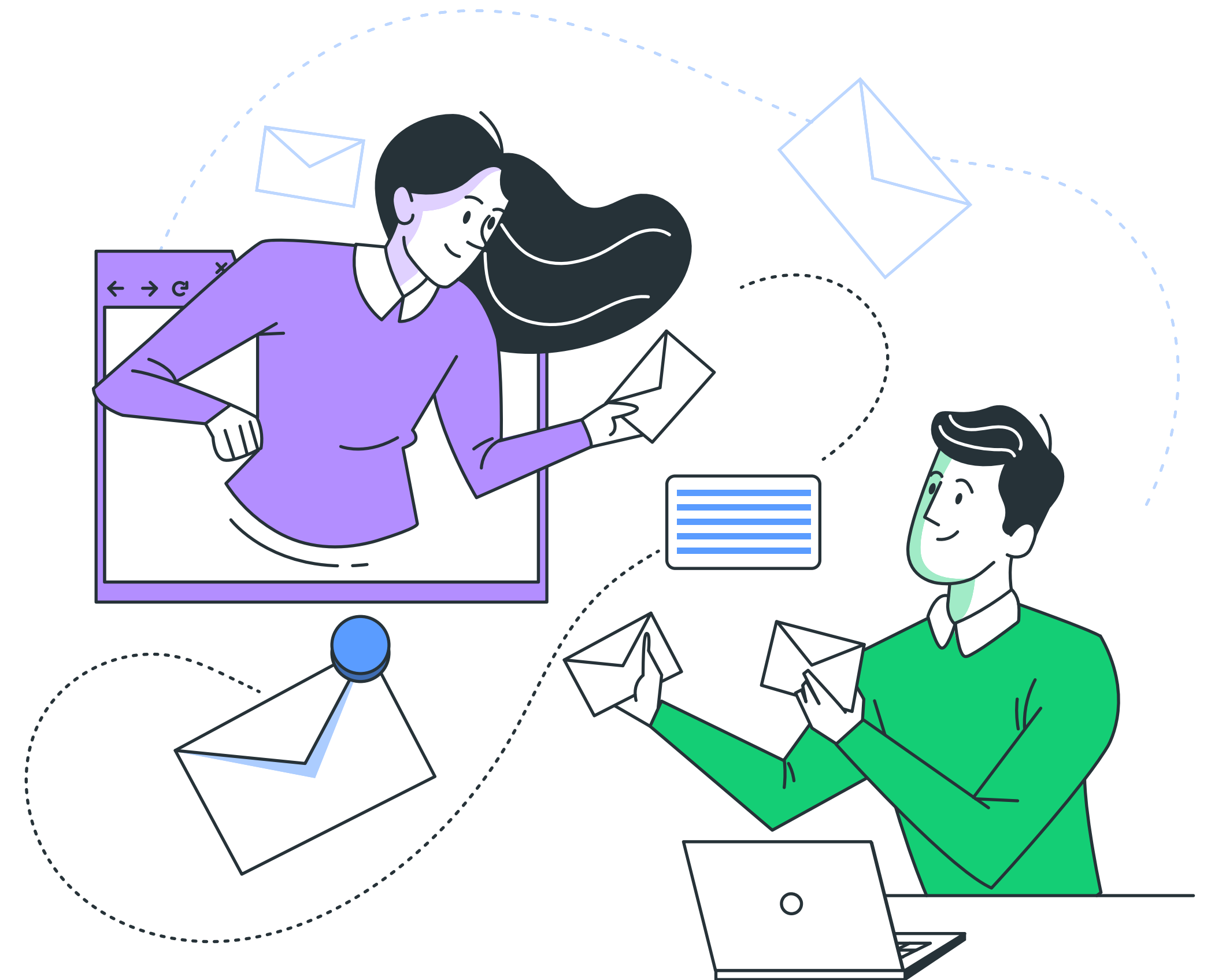
# Обращение в техническую поддержку.

## *Способы обращения в тех. поддержку*



**01** Электронная почта

**02** Виджет в личном кабинете

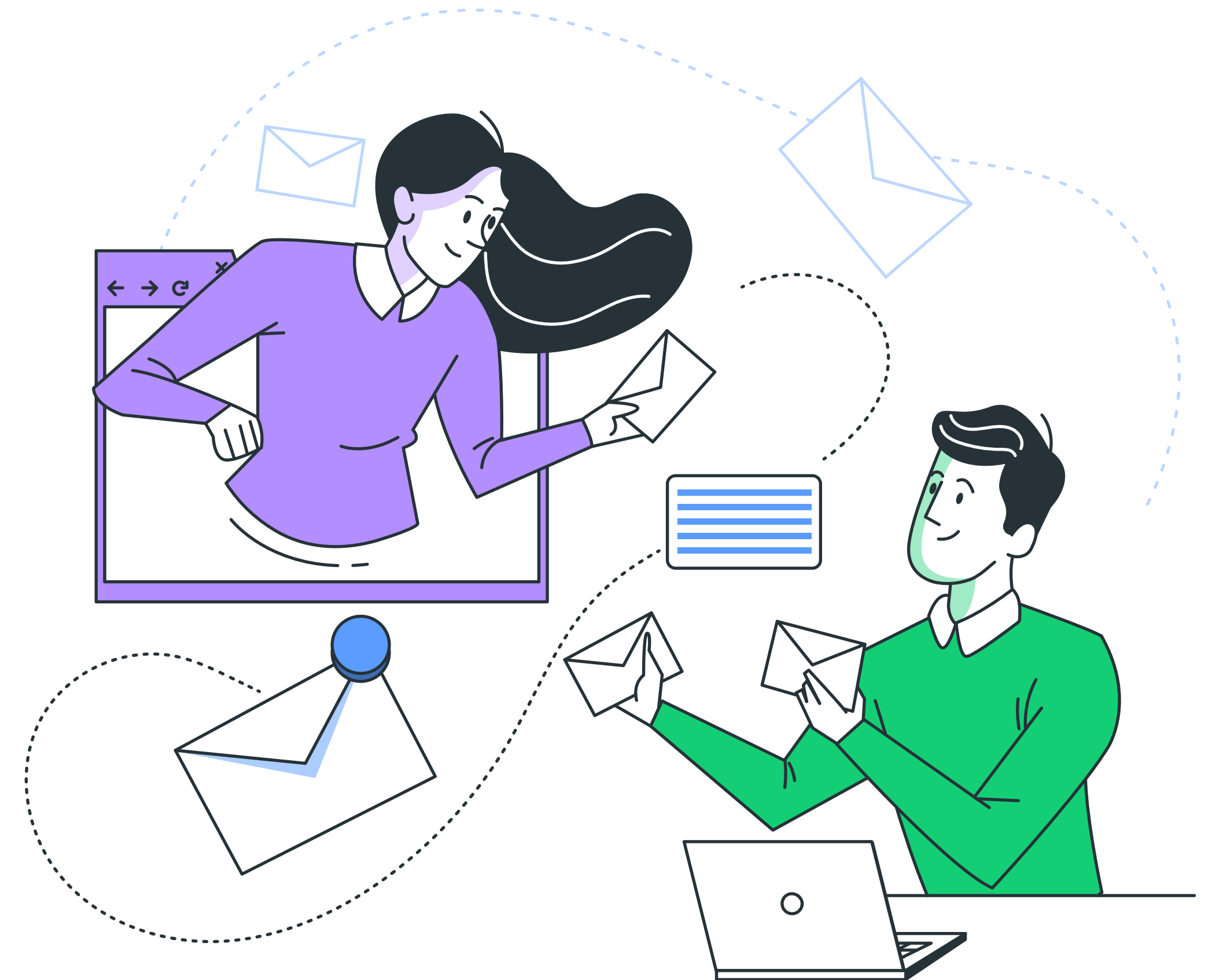


# Обращение в техническую поддержку.

## *Способы обращения в тех. поддержку*



### 01 Электронная почта

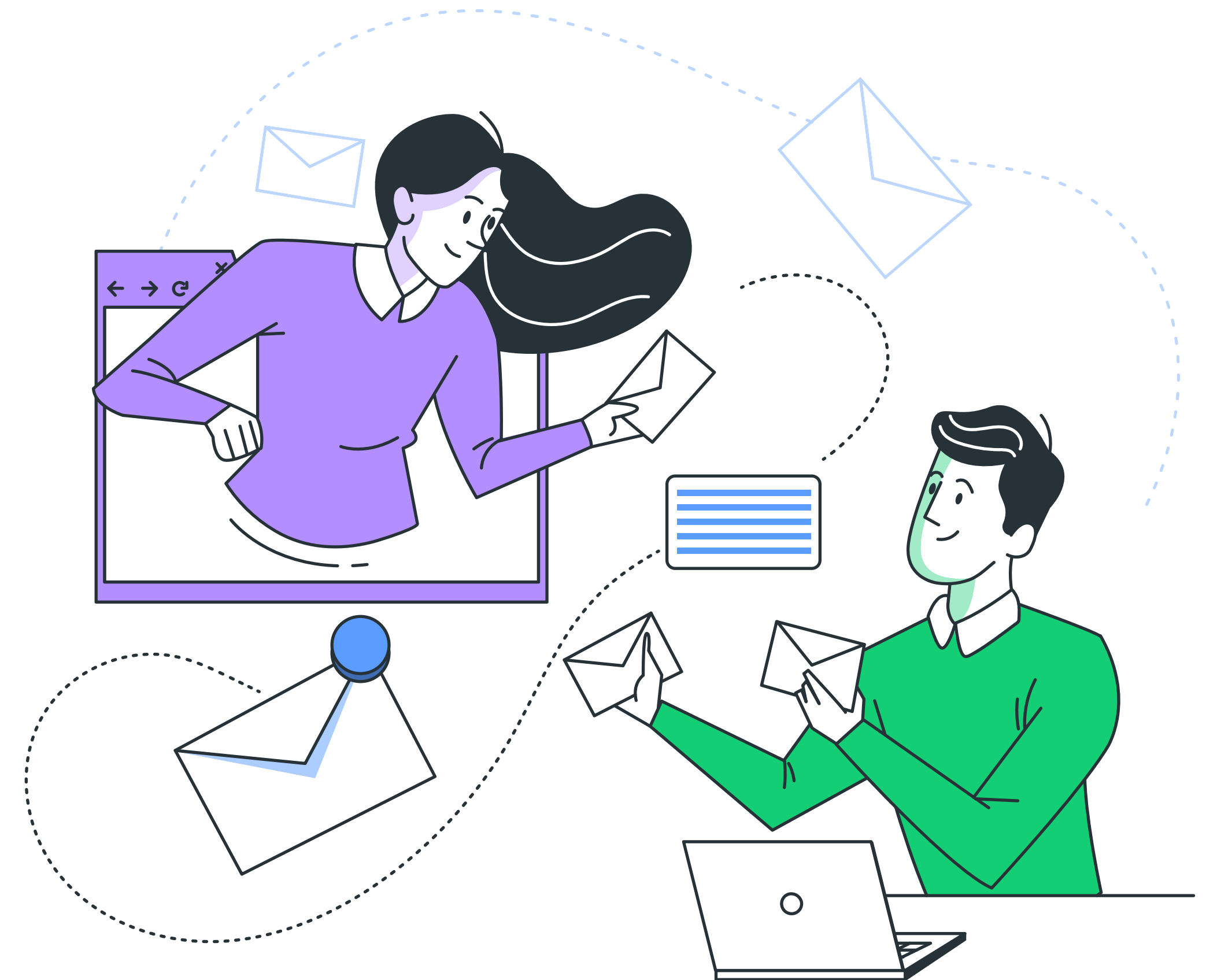


# Обращение в техническую поддержку.

## Способы обращения в тех. поддержку

### 01 Электронная почта

- **ФИО**
- **Логин**, под которым вы зарегистрированы на платформе
- **Описать проблему по шагам**: например, зашёл в личный кабинет, перешёл в такой-то раздел, нажал на такую-то кнопку, далее — столкнулся с проблемой.
- **Приложить скриншот экрана** с проблемой
- **Указать техническую информацию** (с какого устройства вы зашли на платформу, какой у вас браузер)
- Если что-то непонятно — **задавать уточняющие вопросы**



# Обращение в техническую поддержку.

## *Способы обращения в тех. поддержку*



### 02 Виджет в личном кабинете

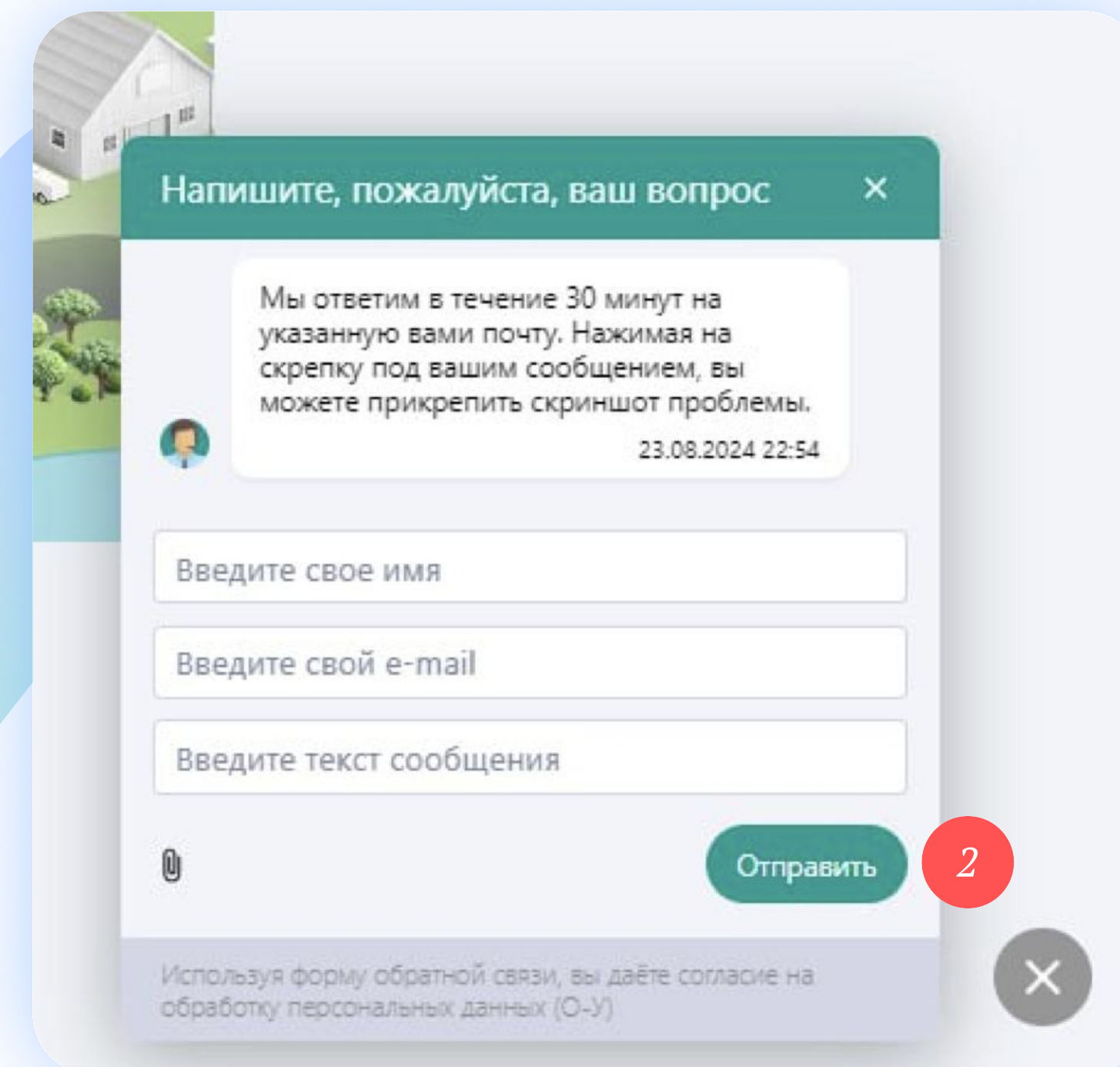
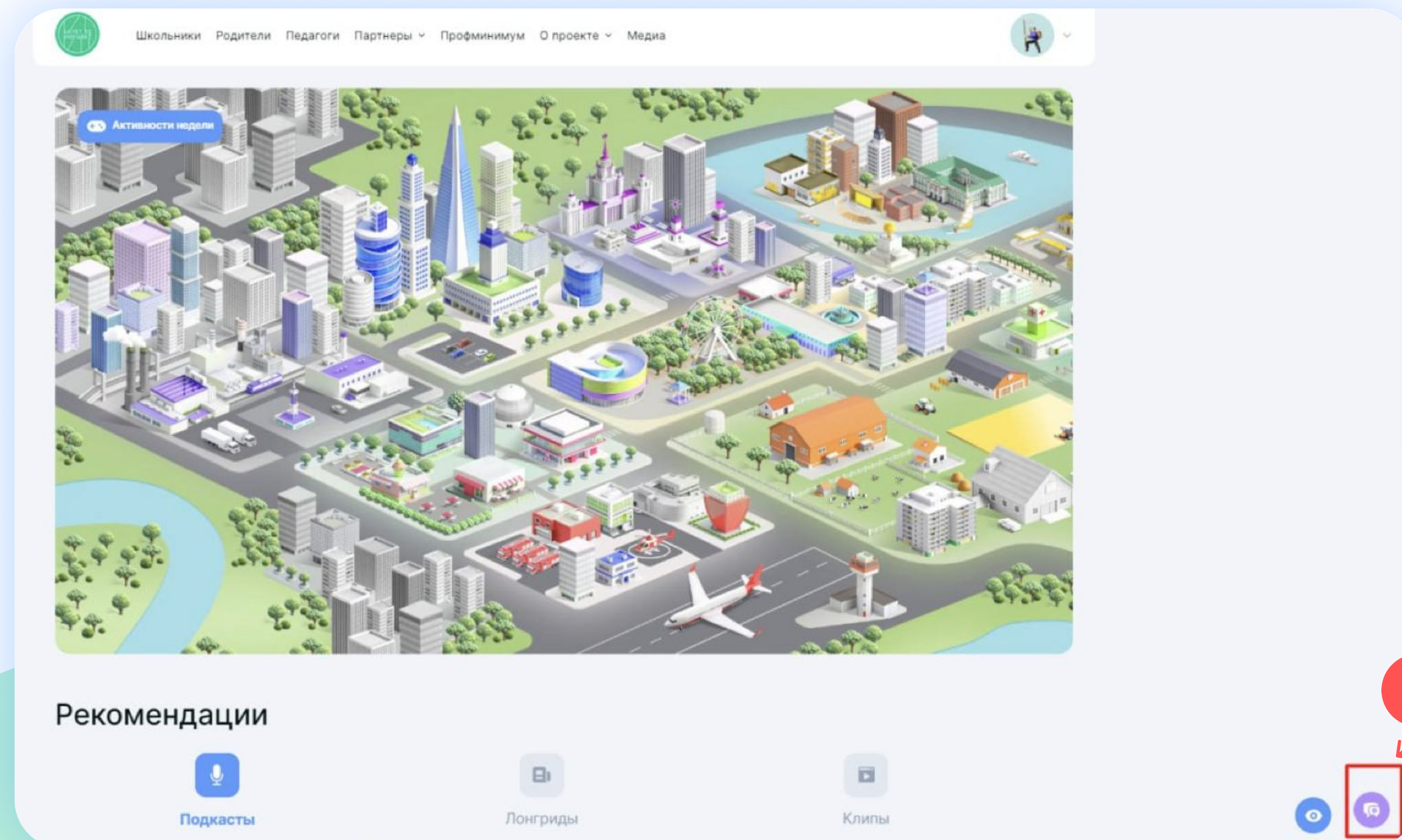




# Обращение в техническую поддержку.

## Способы обращения в тех. поддержку

### 02 Виджет в личном кабинете



# Обращение в техническую поддержку. *Массовые проблемы, «не работает у всего класса»*





# Обращение в техническую поддержку.

## *Массовые проблемы, «не работает у всего класса»*

- **ФИО учеников и их логины**  
(достаточно 3–5 логинов)
- **Описать проблему по шагам**
- **Приложить скриншот экрана с проблемой**
- **Указать техническую информацию**  
(с какого устройства вы зашли на платформу, какой у вас браузер)



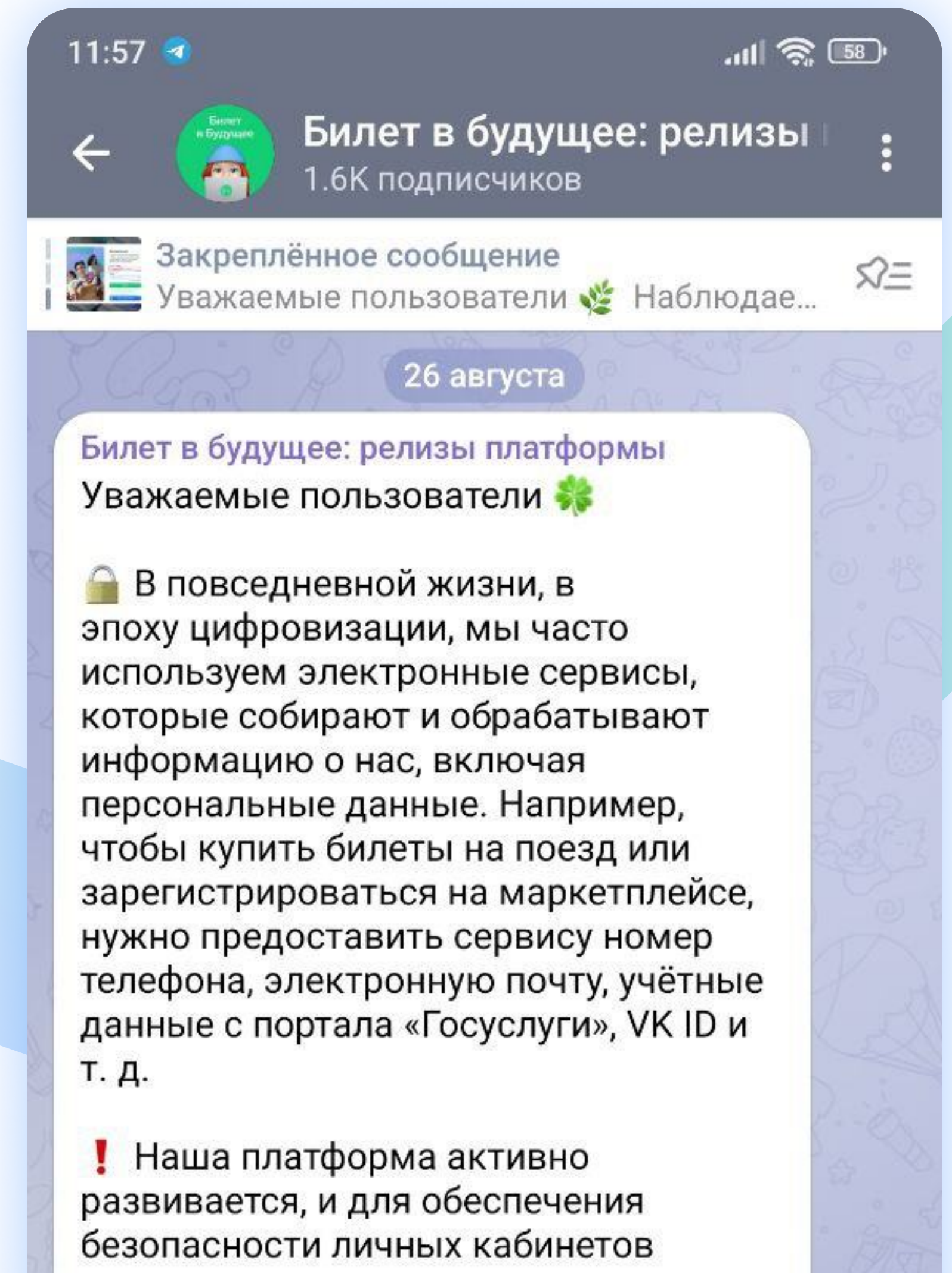




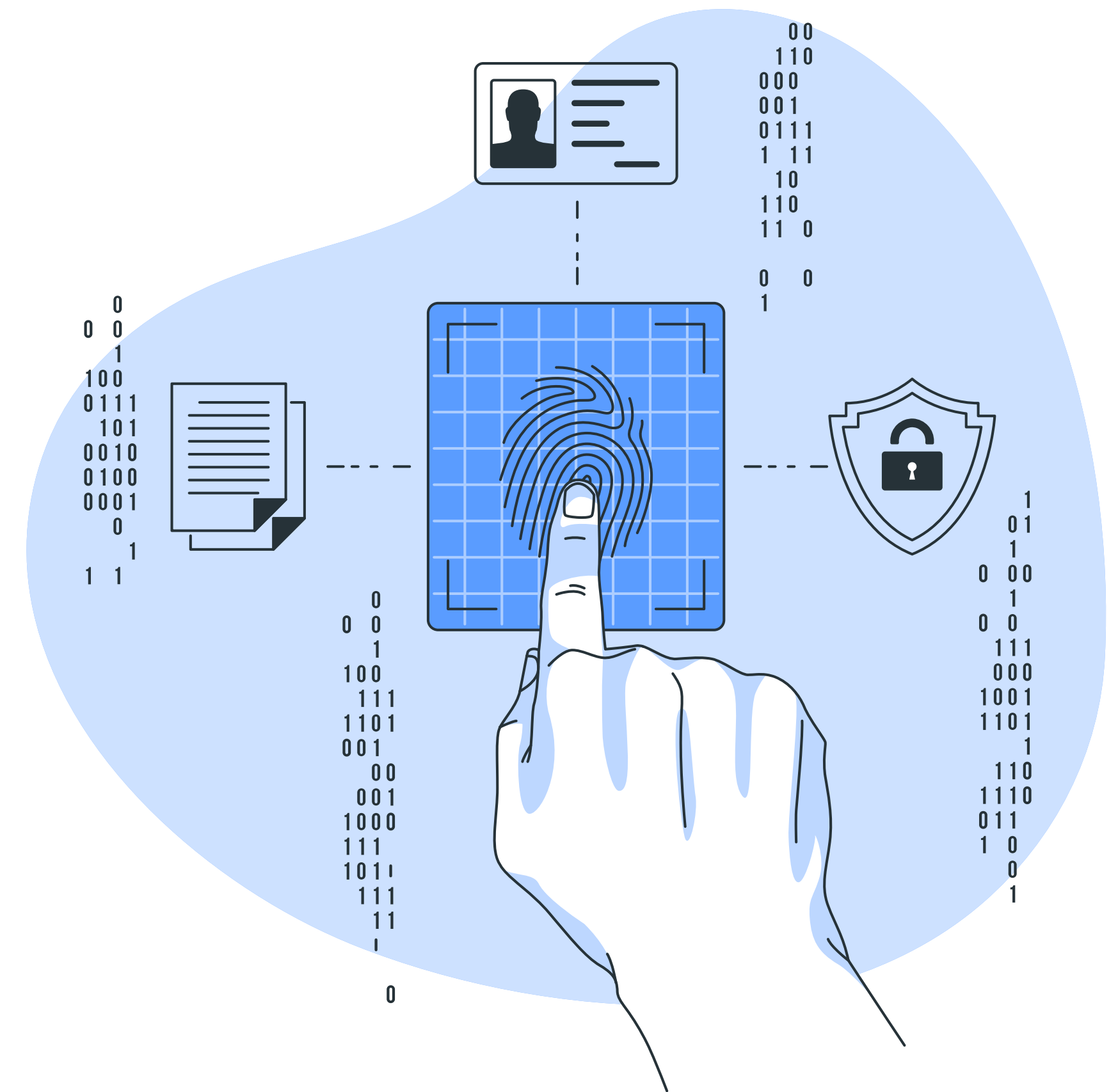
# Обращение в техническую поддержку. *Массовые проблемы, «не работает у всего класса»*

Информационный канал  
«Билет в будущее: релизы платформы»

[https://t.me/bvb\\_release](https://t.me/bvb_release)



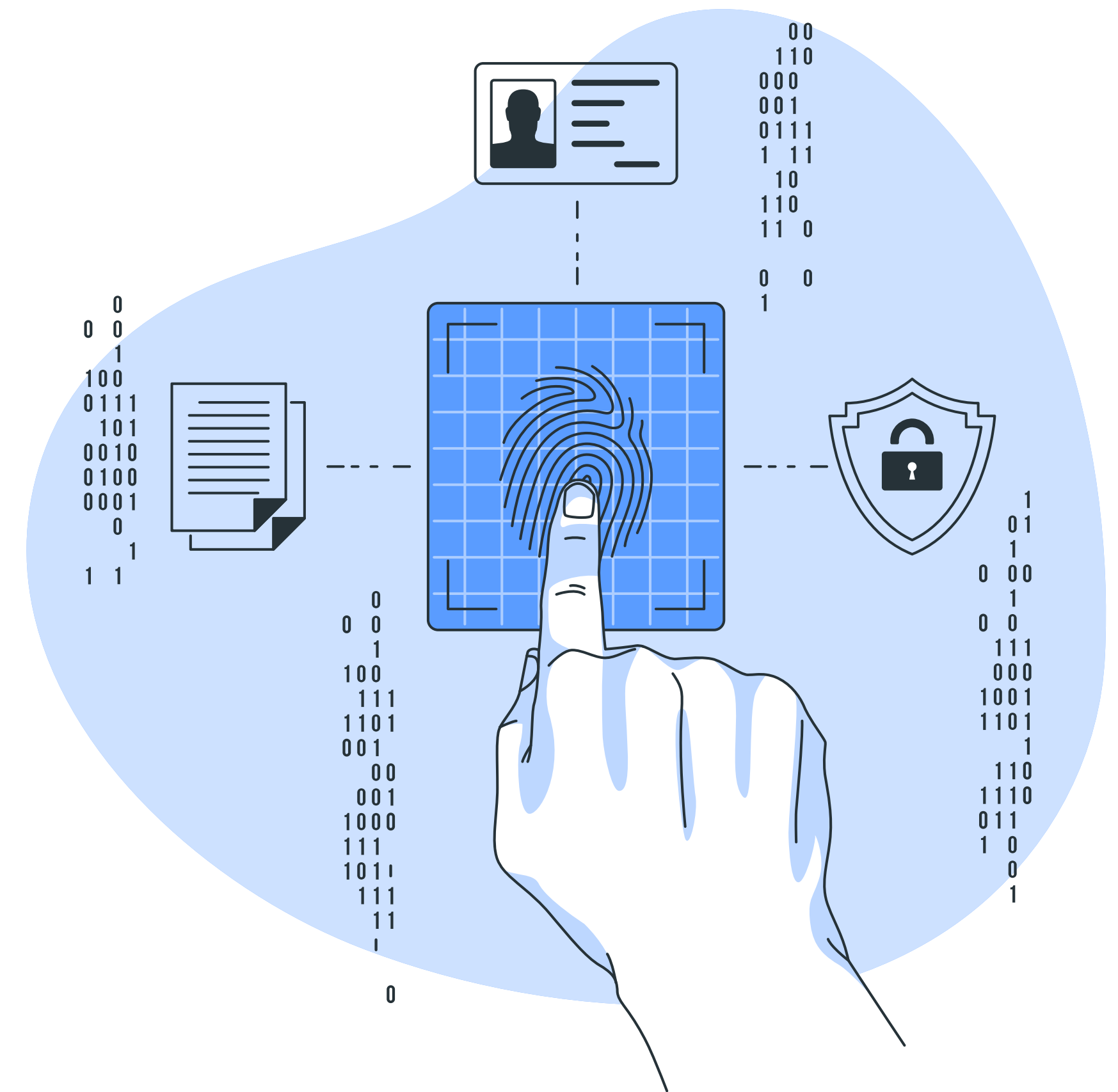
# Обращение в техническую поддержку. *Верификация пользователей на платформе*



# Обращение в техническую поддержку. *Верификация пользователей на платформе*



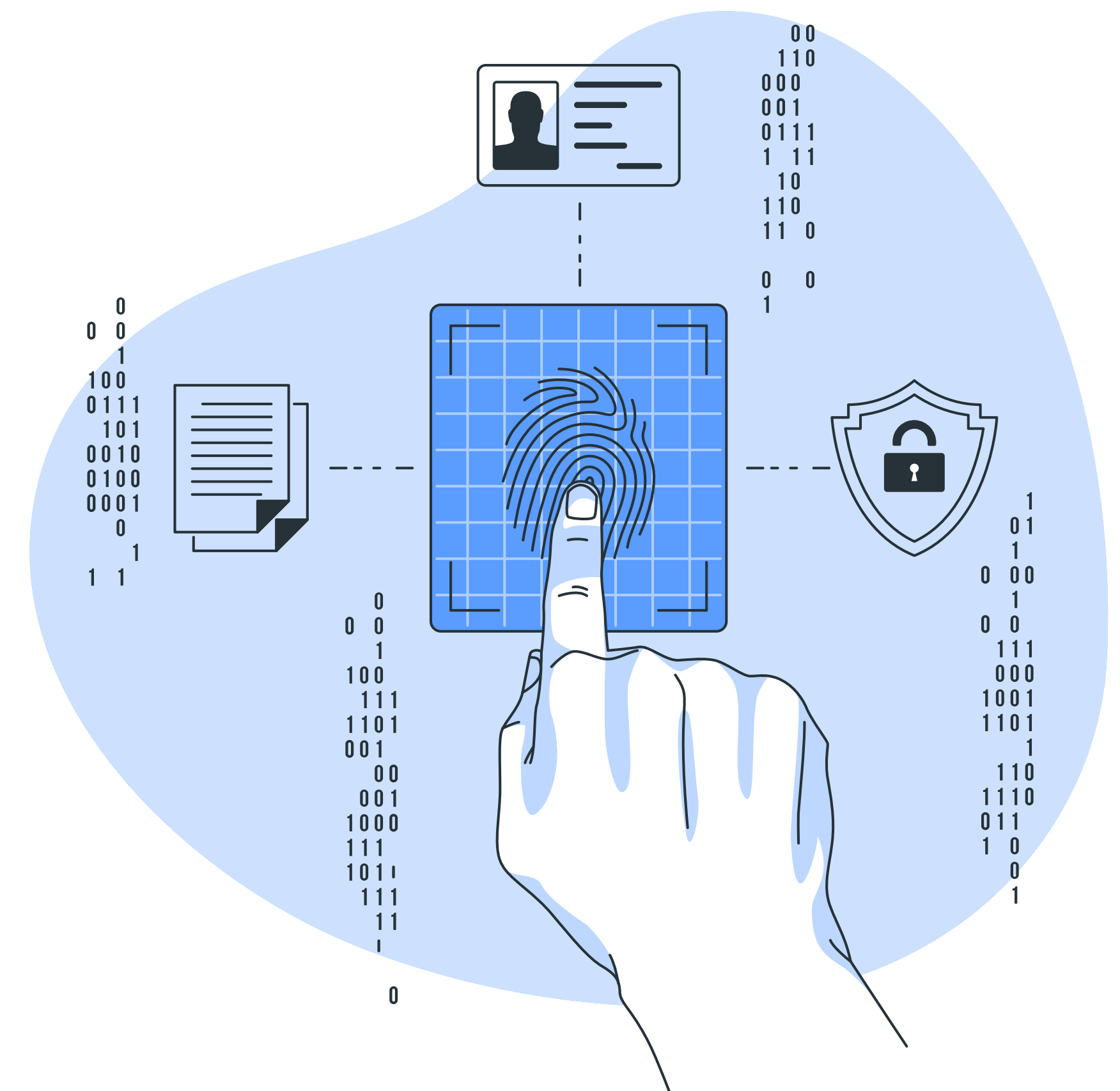
**Мы подготовили видео-инструкции:**



# Обращение в техническую поддержку. *Верификация пользователей на платформе*

## Мы подготовили видео-инструкции:

- процесс верификации учеником,
- как проверить, какой ученик прошёл верификацию,
- что делать, если авторизоваться или верифицироваться не получается?,
- проблемы авторизации — первый вход на платформу при помощи логина и пароля,
- проблемы верификации — дозвона,
- ученик зарегистрировался на платформе по телефону, а необходимо было по логину и паролю, что делать?







# Спасибо за внимание

С уважением к вам и вашему труду,  
команда Всероссийского проекта «Билет в будущее».