



ТОМСКИЙ  
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



## СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ: КАК ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНСТИТУТ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ

Инструкция по работе с сервисом

ИнЭО  
2017

Пройдите по **ссылке Служба поддержки пользователей** в навигационном меню слева

Не забудьте пройти процедуру **АВТОРИЗАЦИИ**  
Для этого в верхнем левом углу перейдите по кнопке «Вход в систему»



**Институт  
электронного обучения**

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



**Вход в систему**

**Сегодня:**

14 марта 2017

вторник / Неделя нечетная

**Афоризм:**

«Добротель человека  
измеряется не необыкновенными  
подвигами, а его ежедневным  
усилием»  
(Б. Паскаль)

- Новости
- Об институте
- Технологии обучения
- Полезные ссылки
- Инструкции
- Служба поддержки пользователей**
- Часто задаваемые вопросы (FAQ)
- Абитуриенту
- Студенту



**Служба поддержки  
пользователей**

Все новости

- 15.02.2017 г.** Продление сроков ЛАЗ!
- 08.02.2017 г.** Прикрепление отчетов в ЛАЗ
- 01.02.2017 г.** С помощью виртуального тренажера
- 30.01.2017 г.** Студенты КЗФ!
- 27.01.2017 г.** Оплата за обучение

Если процедура авторизации не пройдена, то при отправке заявки в Службу поддержки пользователей вам будет необходимо заполнить дополнительный информационный блок в форме заявки

# Раздел Служба поддержки пользователей

Для того, чтобы написать **НОВОЕ** сообщение специалисту, кликните по кнопке «**ОТПРАВИТЬ СООБЩЕНИЕ**»

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

ИНСТРУКЦИЯ ПО  
ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СЕРВИСА

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

ШАБЛОНЫ ЗАЯВЛЕНИЙ

ОТПРАВИТЬ СООБЩЕНИЕ

СПЕЦИАЛИСТ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНЭО

Надежда Геннадьевна  
**ШУЛЕПОВА**

8 (3822) 706-326

 ngs@ineo.tpu.ru



Режим работы специалиста:

**ПН-ЧТ** с 8:30 до 17:45

**ПТ** с 8:30 до 16:30

**СБ, ВС** - выходные дни

Заполните все необходимые поля в открывшейся форме

## АВТОРИЗАЦИЯ ПРОЙДЕНА:

В открывшемся окне заполните все обязательные поля и нажмите кнопку «Отправить заявку»

Обязательные для заполнения поля помечены \*

Написать в службу поддержки

*Вопрос:	<input type="text"/>
*Категория вопроса:	...
*Ответственное лицо:	Шулепова Надежда Геннадьевна
*Телефон: для обратной связи	<input type="text"/>
Файл:	<input type="text"/> <input type="button" value="Выбрать"/>
Статус:	...

Поля, отмеченные знаком "\*" - обязательные для заполнения.

## АВТОРИЗАЦИЯ НЕ ПРОЙДЕНА:

В открывшемся окне заполните все обязательные поля и нажмите кнопку «Отправить заявку»

Если ваших ФИО нет в выпадающем списке (Заявка получена от) – напишите запрос на адрес специалиста службы [ngs@ineo.tpu.ru](mailto:ngs@ineo.tpu.ru)

Добавить : "Сообщение в службу поддержки пользователей ИиЭО"

*Заявка получена от:	<input type="text"/>
*Вопрос:	<input type="text"/>
*Категория вопроса:	...
*Ответственное лицо:	Шулепова Надежда Геннадьевна
*Телефон: для обратной связи	<input type="text"/>

Поля, отмеченные знаком "\*" - обязательные для заполнения.

Все **ответы** на вопросы, отправленные в Службу поддержки пользователей, вы можете посмотреть в подразделе «**Ответы на мои вопросы**»

- Полезные ссылки
- Инструкции
- Служба поддержки пользователей
- Ответы на мои вопросы**
- Часто задаваемые вопросы (FAQ)
- Абитуриенту
- Студенту
- Студенту-выпускнику
- Иностранному студенту
- Преподавателю

#### СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Развернуть приложение на весь экран

Поданные заявки

Архив

Написать в службу поддержки

№	Вопрос	Категория вопроса	Статус	Дата подачи	
139256	Вы можете подсказать, когда будет расписание в период сессии с 21 марта по 14 апреля? Хотелось бы уже знать расписание т.к. надо уже приобретать билеты.	Учебный процесс	Отработан	09.03.2017 17:43	
139255	Здравствуйте! Я пересдала экзамен в период Ликвидации академической задолженности по предмету "Теория экономического анализа" у преподавателя Кац	Учебный процесс	Отработан	09.03.2017 17:40	



Раздел доступен только после прохождения процедуры авторизации

Для просмотра ответа на ваш вопрос – кликните по строчке с вопросом. Далее в открывшемся окне перейдите ко вкладке «**Ответ**»

"Сообщение в службу поддержки пользователей ИнЭО"

**Ответ**

Вопрос: Здравствуйте! Я пересдала экзамен в период Ликвидации академической задолженности по предмету "Теория экономического анализа" у преподавателя Кац В.М., э экзамен до сих не проверен, а зачетке уже стоит оценка 3, хотя по баллам с экзаменом у меня выходит выше оценка. Можно узнать когда будет проверен экзамен?

Категория вопроса: Учебный процесс

Ответственное лицо: Шулепова Надежда Геннадьевна

Статус: Отработан

Закрыть

Все непрочитанные сообщения помечаются мерцающим значком

По истечении месяца все диалоги «уходят» в архив, но не удаляются!

Поэтому вы всегда можете прочитать и ваш вопрос, и ответ на него

Поданные заявки

Архив