

# СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



<https://help.tpu.ru>

Единое  
окно  
доступа

Аналитическая справка-отчет о запросах студентов в Службу поддержки пользователей студентов за сентябрь 2018/апрель 2019 г.

Период	Количество запросов всего	Типы запросов									
		Авторизация	Возврат документов	ЛАЗ	Методисту	Общие вопросы	Оплата	Технические проблемы	УММ	Учебный процесс	
01.09.2018	30.09.2018	494	2	0	225	47	35	22	49	19	65 (из них 25 –апелляция)
01.10.2018	31.10.2018	584	59	7	64	104	51	45	22	76	220 ( из них 19- апелляция)
01.11.2018	30.11.2018	335	57	1	9	49	42	7	19	46	105 ( из них 2- апелляция)
01.12.2018	31.12.2018	283	25	0	8	61	27	9	19	20	114
01.01.2019	31.01.2019	347	33	4	39	34	0	4	15	14	204 (из них 2 – апелляция)
01.02.2019	28.02.2019	487	21	2	141	56	0	15	4	24	245 (из них 8 – апелляция)
01.03.2019	31.03.2019	401	29	0	71	41	0	8	21	24	207 (из них 1 – апелляция)
01.04.2019	30.04.2019	189	18	0	17	23	0	11	7	19	94

## Служба технической поддержки ТПУ

Заявки FAQ

★ Категория:

★ Подкатегория:

★ Тема: Виртуальный лабораторный комплекс (ВЛК)  
Вопросы по учебным материалам в онлайн-курсах в MOOK на платформе ТПУ-онлайн

★ Текст: Вопросы по учебным материалам в кейсах УММ (3-5 курс)  
Вопросы по учебным материалам в онлайн- курсах Moodle  
Доступ к учебным материалам  
Задание (проверка/вариант, оценка)  
Ликвидация академических задолженностей (ЛАЗ)  
Отправить/скачать файл  
Преподаватель (контакты)  
Сбой сайта LMS Moodle  
Технические проблемы  
Форумы

Прикрепленный файл:

★ Контактный телефон:

IP клиента/OS/Browser:

★ Корпус:

★ Номер помещения:

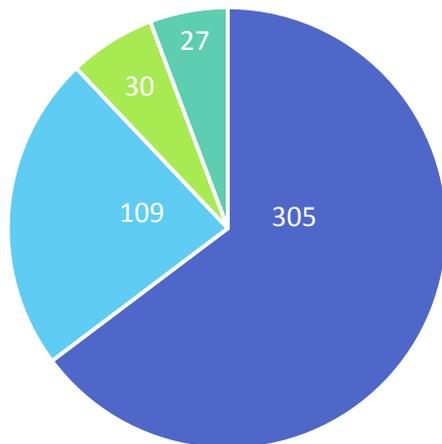


# ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ



За период сентябрь 2018 - апрель 2019 г.г. поступило 3120 обращений студентов.

Обращения студентов по учебному процессу  
1254



- проверка работ студентов
- выставление оценок в зачетную книжку
- ответы преподавателя на форуме
- прохождение практики