

# Техническая поддержка Алгоритмики: полезная информация

- [Как и по каким вопросам я могу написать в техническую поддержку?](#)
- [Как сделать скриншот/как записать видео с экрана?](#)
- [Что требуется для удаленного подключения специалиста?](#)

# Как и по каким вопросам я могу написать в техническую поддержку?

---

## По каким каналам связи я могу обратиться?

Чтобы написать запрос с помощью удобного канала для связи, пожалуйста, воспользуйтесь мессенджером или почтой, указанными ниже.

- Telegram бот - [https://t.me/Algoritmika\\_Support\\_bot](https://t.me/Algoritmika_Support_bot)
- Почта - [support@algoritmika.org](mailto:support@algoritmika.org)

**Пожалуйста, обратите внимание, если вы обучаетесь в Виртуальной Школе и осуществляете вход на платформу Алгоритмики через госуслуги, вам необходимо обращаться по другим контактам.**

Контакты для учащихся и сотрудников общеобразовательных школ и детских садов **Белгорода и Белгородской области:**

**Телефон:** +7 (4722) 42-42-51

**Почта:** [help@iteducation.digital](mailto:help@iteducation.digital)

Контакты для учащихся и сотрудников общеобразовательных школ и детских садов **других регионов:**

**Почта:** [education@algoritmika.org](mailto:education@algoritmika.org)

---

## По каким вопросам я могу обратиться?

**Команда поддержки поможет вам по любым вопросам, связанным с:**

- учебной платформой и заданиями;
- онлайн обучением и онлайн-классом;
- курсами Алгоритмики;
- подготовкой компьютеров к урокам, установкой специального ПО;
- любыми возникающими в процессе обучения сложностями и проблемами;
- замечаниями и предложениями по улучшению.

**Важно! Пожалуйста, обратите внимание: чем точнее и полнее ваше обращение, тем быстрее команда поддержки сможет решить вопрос.**

**Пример запроса:**

Здравствуйте!  
Меня зовут Катя, я ученица из Владимира. В algoVSCode у меня не запускается программа: ошибка no module named 'play'.  
Мой логин от платформы: test, мой пароль от платформы: test. Название проекта "Игровой автомат".

---

**Когда с нами можно связаться?**

**Режим работы технической поддержки:**

Команда поддержки Алгоритмики работает **7 дней в неделю, включая праздники.**

Обращение можно направить в любое удобное вам время, но принято в работу оно будет **в рабочие часы отдела: с 09:00 до 21:00 по московскому времени (UTC+3).**

---

**Как быстро мы отвечаем и сколько времени требуется для решения запроса?**

На время решения запроса влияет количество и срочность обращений.

Мы без исключений принимаем в работу ваше обращение **в течение не более 15 минут с момента его поступления к нам** и ответим вам как можно скорее в порядке очереди запросов.

**Важно! Пожалуйста, обратите внимание: если ваш вопрос срочный, отправьте нам ваше обращение с пометкой "срочно" и как можно подробнее опишите проблему: команда поддержки постарается решить его так скоро, насколько это возможно.**

---

## Команда технической поддержки Алгоритмики ?

 **Ольга**

Руководитель технической поддержки ?

Всегда на связи по любым срочным и невыполнимым на первый взгляд вопросам.

## Специалисты технической поддержки:

 **Елена**

Мастер на все руки. Много умеет и знает ☐

Быстро погружится в ваш вопрос и подготовит необходимый план действий для его решения.

 **Константин**

Сколько звезд на небе, столько навыков у него в арсенале ☐

Всегда предложит самое быстрое и эффективное решение проблемы ?

photo\_2022-07-22\_10-45-00.png

Алина

Как настоящая волшебница готова сразиться с любой технической проблемой ?  
Оперативно решит любой вопрос ?

**Мы всегда рады вам помочь!**  
**Спасибо за то, что вы с нами! ?**

# Как сделать скриншот/как записать видео с экрана?

---

## Почему это важно?

Почти при любом запросе для воспроизведения и решения вопроса специалисту технической поддержки потребуются от вас уточнения. **Без них технически невозможно будет разобраться в проблеме и устранить её.**

---

## Что мы можем запросить у вас:

- ссылку на страницу с проблемой;
- ваш логин от учебной платформы;
- скриншот ошибки;
- видеозапись экрана с демонстрацией проблемы.

Для всего этого от вас не потребуется никаких специализированных знаний выше обычного пользователя ПК, **но это очень поможет нам быстрее решить ваш вопрос.**

Ниже мы расскажем, как сделать скриншот экрана на разных операционных системах и как записать видео экрана.


---

## Как сделать скриншот экрана?

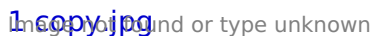
### Windows

## • Способ 1

Стандартно скриншот полного экрана делается с помощью клавиши **Print Screen** на клавиатуре. А также: **PrtScrn**, **PrtScn**, **PrtScr**, или **PrtSc**.

1 (1).jpg not found or type unknown

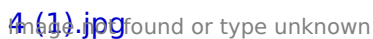
На некоторых ноутбуках это сочетание клавиш **FN+Print Screen**.

1-copy.jpg not found or type unknown


Если вы хотите сделать скриншот только активного окна (программы), нажмите сочетание клавиш **Alt + Print Screen**.

3.jpg not found or type unknown

На некоторых ноутбуках это сочетание клавиш **Alt + Print Screen + Fn**.

4 (1).jpg not found or type unknown

**Если ваша ОС обновлена до Windows 10**, вы можете сделать скриншот нужной части экрана сочетанием клавиш **Win+Shift+S**.

5.jpg not found or type unknown

Скриншот будет автоматически скопирован в буфер обмена. Чтобы переслать его специалисту технической поддержки, просто нажмите сочетание клавиш **Ctrl+V** в поле вашего письма/сообщения.


## • Способ 2

Для Windows 10 для создания скриншота части экрана вы можете воспользоваться стандартным **инструментом "Ножницы"**.

Этот компонент захватывает выбранную пользователем область экрана и позволяет сохранить ее в виде графического файла.

Программа предустановлена в систему по умолчанию, вам не нужно скачивать и устанавливать её отдельно.

- Просто начинайте вводить слово "**ножницы**" в строке поиска и откройте инструмент.

mseclip0 (12).png not found or type unknown

- Выберите параметр "**Новый**", чтобы создать новый скриншот части экрана.

mseclip1 (7).png not found or type unknown

- Выделите нужную вам область, удерживая ЛКМ. После того, как вы отпустите кнопку мыши, сразу же откроется окно с созданным скриншотом.

msecclip2 (3).png

- Изображение можно сохранить в удобную вам папку и затем прикрепить как вложение к вашему письму или сообщению.

msecclip3 (4).png

### • Способ 3

Установите бесплатную **программу Lightshoot**.

Screenshot 2020-09-30 at 23.05.40.png

Нажмите клавишу **Print Screen** и выделите нужную вам область экрана.

Программа также позволяет добавить области выделения в виде овала или квадрата или добавить красные стрелки прямо в режиме создания скриншота.

## macOS

### • Способ 1

**Чтобы создать снимок полного экрана**, одновременно нажмите и удерживайте следующие три клавиши: **Shift, Command и цифру 3**. Скриншот по умолчанию сохранится на рабочем столе.

mac key combo diagram shift-command-3.png

**Чтобы создать снимок части экрана**, одновременно нажмите и удерживайте следующие три клавиши: **Shift, Command и цифру 4**. Скриншот по умолчанию сохранится на рабочем столе.

mac key combo diagram shift-command-4.png



**Чтобы создать снимок окна или меню**, одновременно нажмите и удерживайте следующие три клавиши: **Shift, Command, цифру 4 и пробел**. Скриншот по умолчанию сохранится на рабочем столе.

[mac-key-combo-diagram-shift-command-4-space.png](#)

- **Способ 2**

Установите бесплатную **программу Lightshoot**.

[Screenshot 2020-09-30 at 23.05.40 \(1\).png](#)

Нажмите сочетание клавиш **Shift+Cmd+9** и выделите нужную вам область экрана.

Программа также позволяет добавить области выделения в виде овала или квадрата или добавить красные стрелки прямо в режиме создания скриншота.

## Linux

Стандартно скриншот полного экрана делается с помощью клавиши **Print Screen** на клавиатуре. Скриншот будет сохранен в папку "Изображения" в домашней папке.

[Make\\_Screenshot\\_in\\_Linux\\_2.jpg](#)

Для Linux также существуют различные утилиты для создания скриншотов. Но поскольку на данной ОС очень многое зависит от дистрибутива, мы их не описываем, так как это не является универсальным способом.

---

## Как сделать видеозапись экрана?

## Для любой операционной системы

Установите **расширение Loom** для браузера Google Chrome и записывайте видео экрана без установки дополнительных программ на ПК.

Существует большое количество программ для записи видео с экрана. Мы перечислим наиболее удобные, на наш взгляд.

- **Windows**
  - Программа **Bandicam**
- **macOS**
  - Программа **QuickTime Player**
- **Linux**
  - Программа **RecordMyDesktop**

Установка:

```
sudo apt-get install gtk-recordmydesktop
```

## macOS

Чтобы создать видеозапись экрана, одновременно нажмите и удерживайте следующие три клавиши: **Shift**, **Command** и **цифру 5**. Скринкаст по умолчанию сохранится на рабочем столе.

[mac-key-combo-diagram-shift-command-5.png](#)

Также это сочетание позволяет просмотреть панель инструментов для создания снимков экрана и видеозаписи. На экране появятся элементы управления для записи всего экрана, записи выбранной части экрана или **создания снимка** экрана.

[macos-big-sur-screenshot-menu-record.jpg](#)

# Что требуется для удаленного подключения специалиста?

---

## Удаленное подключение

В ситуациях, **когда наши рекомендации не помогли решить вопрос**, мы будем рады помочь вам разобраться и удаленно подключиться к вашему компьютеру, чтобы лично устранить проблему или собрать необходимые данные для команды разработки.

## Программа для удаленного подключения

Для удаленного подключения мы используем только одну программу - **Anydesk**.

[Screen Shot 2021-10-14 at 02.25.06.png](#)

Данная программа устанавливается в один клик и специалист сможет сразу же начать удаленное подключение.

**Важно! Пожалуйста, обратите внимание: что для удаленного подключения требуется стабильное интернет-соединение. Скорость: от 30 МБит/с.**

[Проверить скорость Интернета.](#)

## Установка программы и удаленное подключение

Скачайте файл с программой для вашей операционной системы **Anydesk**.

Чтобы скачать Anydesk, пожалуйста, перейдите по ссылке:

<https://anydesk.com/ru/downloads/>

атнвуыл.png  
Image not found or type unknown

Сайт сам определит, какая у вас операционная система.

Нужно нажать оранжевую кнопку **Скачать** в середине экрана. Далее начнется скачивание установочного файла.

Как только скачивание установочного файла завершится, откройте его.

скачивание (1).png  
Image not found or type unknown

Для того, чтобы удаленное подключение было возможным, необходимо, чтобы программа была запущена.

Ваш идентификатор (9-значный код) находится в левом верхнем углу программы:

Screen Shot 2021-10-14 at 01.59.16.png  
Image not found or type unknown

Для использования **Anydesk**, необходимо передать специалисту поддержки ваш идентификатор (9-значный код) и принять запрос на подключение внутри программы.

Затем необходимо отложить мышку, чтобы специалист смог ей управлять. Так как устройства ввода становятся общими.

**Готово!**

Отправьте девятизначный код нашему специалисту, чтобы он подключился к вашему ПК.

Специалист проведет проверку и постарается помочь решить ваш запрос.

**Спасибо за содействие! ?**

---

## Настройки доступа операционной системы Mac

Система MacOS отличается от Windows и Linux настройками доступа, поэтому, если у вас ПК на операционной системе MacOS, доступ к приложениям нужно выдавать вручную, чтобы полноценно ими пользоваться.

Чтобы специалист мог подключиться к вашему компьютеру и управлять им удаленно, вам нужно разрешить для программы Anydesk внутренние настройки доступа: иначе специалист не сможет видеть ваш экран и управлять курсором мыши.

### Чтобы разрешить необходимые для работы настройки нужно:


- **Открыть Anydesk.**

Слева вы увидите сообщение о настройке прав доступа **"Универсальный доступ"** и **"Запись экрана"**.

Нажмите **Настроить**:

 or type unknown

- Откроется окно настроек **Защита и безопасность**:

 found or type unknown

- Нажмите на **иконку замочка** и введите пароль от вашей учетной записи, чтобы открыть настройки программ:

  unknown

- Выберите разделы **"Универсальный доступ"** и **"Запись экрана"** и проставьте галочки напротив программы **AnyDesk**:

 or type unknown

**Если программы Anydesk нет в списке**, нажмите **"+"**, в строке поиска введите **Anydesk** и выберите его в результатах:

 or type unknown  unknown

- После проставления галочек система предложит перезапустить приложение для применения настроек. Нажмите **Перезапустить**:

 or type unknown

### Скринкаст:

 found or type unknown

Если сообщение о выдаче настроек в Anydesk исчезло, то вы все сделали верно.

 found or type unknown

**Готово!**

Отправьте девятизначный код нашему специалисту, чтобы он подключился к вашему ПК.

Специалист проведет проверку и постарается помочь решить ваш запрос.

**Спасибо за содействие! ?**