

Краткая инструкция для модератора обратной связи:

Для размещения ответа на вопрос запустите интернет-браузер и перейдите по ссылке <http://urfu.ru/typo3/> (или откройте ссылку в почтовом сообщении). Введите реквизиты своей учетной записи.

В боковом меню выбрать (если изначально не выделено) модуль «Обратная связь – Модерация». Откроется главное окно со списком вопросов.

Имя	Дата	Категория	Вопрос	Ответ	
Вопрос без ответа					Всего: 1
Петров П. П.	20.12.2016	Группа 2	Добрый день! Где можно подать заявку на...		
Отвеченные вопросы					Всего: 2
Тестов Тест	21.12.2016	Группа 1	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur...	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur...	
Тестовый Пользователь	20.12.2016	Группа 1	Тест Калча?	Да	

Откройте нужный вопрос, кликнув на имя спрашивающего или на значок редактирования . Ответ размещается в окне 6.

Набрав или вставив заранее скопированный из редактора ответ в окно, нажмите стрелку выпадающего меню у кнопки Сохранить документ (Сохранить документ) и выберите пункт Сохранить и закрыть документ, после чего Ваш ответ публикуется на портале в разделе «Обратная связь».

Более подробная инструкция, поясняющая как работать со ссылками, как вставить указатель на нужный раздел портала – ниже.

Работа с сервисом «Обратная связь»

Процесс работы с сервисом Обратной связи (далее – Сервис) состоит из трех стадий: отправка вопроса пользователем сервиса, проверка публикуемого вопроса модератором и предоставление ответной информации пользователю.

Сервис предназначен для повышения информированности и предоставления информации по заданным вопросам абитуриентов, студентов, родителей и сотрудников.

Инструкция по работе с сервисом для модератора

Модератору для начала работы с Сервисом необходимо запустить интернет-браузер и перейти по ссылке <http://urfu.ru/typo3/> или выполнить следующие шаги:

1. Открыть почтовый ящик.
2. Проверить наличие оповещения с адреса noreply@urfu.ru
3. Открыть оповещение.

Каждый день в 8 часов утра приходит оповещение на почтовый ящик с адреса noreply@urfu.ru со списком не отвеченных вопросов, поступивших на горячую линию за последние 24 часа (**рис.1**). В этот же список добавляются вопросы без ответа, в которые были внесены изменения (например, смена категории). В нижней части оповещения представлена ссылка на Сервис: «Для ответа на вопросы воспользуйтесь **интерфейсом модератора**».

From: Отправка писем с сайта УрФУ
Subject: Новые вопросы «горячей линии»

За предыдущие 24 часа на «горячую линию» поступили следующие вопросы:

Линия: «Вопросы по организации учебного процесса»

Автор: Знаменская Алена Сергеевна, zac_250696@mail.ru, студент, Екатеринбург

Очень прошу Вас помочь разрешить ситуацию с передачей компьютерного теста по иностранному языку. вопросы необходимо было нажать "завершить тест", чего сделать не получалось, т.к компьютер не реагировало. отображалось, что набрала 4 балла из 40. Засчитались только первые 4 ответа. В такую ситуацию попала еще добиться передачи теста до 01.02.2016 т.к. в противном случае мы лишаемся стипендии, не по своей вине.

Линия: «Вопросы по приемной кампании»

Автор: Кононенко Анастасия Андреевна, a9122631696@gmail.com

Здравствуйте! Подскажите пожалуйста, возможно ли поступить в Ваш университет на магистратуру после

Автор: Петухова Дарья, dashkamalkai@mail.ru, абитуриент, Норильск

Добрый день, в этом году я собираюсь поступать к вам в университет и хотела узнать по поводу мед.комиссии проходить в Екатеринбурге?

Для ответа на вопросы воспользуйтесь [интерфейсом модератора](#)

Рис.1. Оповещение для модераторов обратной связи

Управление вопросами

После перехода по одной из ссылок будет открыто окно авторизации в сервис модерации обратной связи. Сервис работает во внутреннем интерфейсе системы ТУРОЗ. Для входа используются данные корпоративной учетной записи (рис.2).



Рис.2. Вход во внутренний интерфейс

После успешного входа в систему откроется главная страница внутреннего интерфейса системы ТУРОЗ. Далее в левом боковом меню, если изначально не выделено, нужно выбрать пункт «Обратная связь – Модерирование». Откроется главная страница Сервиса со списками вопросов (рис.3).

Имя	Дата	Категория	Вопрос	Ответ	
Вопрос без ответа					Всего: 2
Роман	01.06.2017	Вопросы по организации учебного процесса	Могут ли отчислить из за несданной...		
Копысова Анна Алексеевна	30.05.2017	Вопросы по организации учебного процесса	Добрый день! вопрос по поводу...		
Отвеченные вопросы					Всего: 198
Дьякова Светлана Александровна	29.05.2017	Вопросы по организации учебного процесса	Добрый день! Скажите пожалуйста, с...	Ответ на данный вопрос могут дать в...	
Комиссарова Надежда Игоревна	16.05.2017	Вопросы по организации учебного процесса	Здравствуйте. Вопрос по поводу...	1. Деньги вернут. 2. Если не...	
Минаев Максим Андреевич	15.05.2017	Вопросы по организации учебного процесса	Здравствуйте,можно ли взять...	можно	
Васёв А.Г.	11.05.2017	Вопросы по организации учебного процесса	Возможно ли обучение в магистратуре по...	Нет, необходима только очная форма...	
Арсланов Михаил Васимович	11.05.2017	Вопросы по организации учебного процесса	Доброго времени суток, возник у меня...	Можно попросить отсканировать и...	
Волгутова Елена	10.05.2017	Вопросы по организации учебного процесса	Не могу найти расписание занятий группы ...	 Не понятно к какому институту...	
Попова Анастасия Юрьевна	09.05.2017	Вопросы по организации	Здравствуйте. что делать если не...	Если ГОСы сданы, то их уже сдавать	

Рис.3. Список вопросов на странице модерации

На странице Сервиса отображаются списки не отвеченных (закреплен сверху) и отвеченных (можно листать постранично с помощью нижней навигационной панели) вопросов в виде таблицы. Каждая строка содержит: Иконку статуса вопроса (– есть ответ, – нет ответа); Имя; Дату; Категорию; Вопрос; Ответ; Иконку статуса отправки сообщения с ответом задавшему вопрос (– отправлено, – не отправлено); Кнопку «Редактировать запись» (); Кнопку «Скрыть» (– вопрос опубликован на

сайте, 💡 – не опубликован); Кнопку «Удалить» (🗑️); и только для категорий «Вопросы дирекции ИТ» и «Личный кабинет студента»: Кнопку «Отправить в ServiceDesk» (🔄).

Для модерации вопроса нужно нажать на Имя или кнопку «Редактировать запись» (✎). Редактировать можно любую запись, даже которая уже опубликована и имеет ответ. После этого откроется окно модерирования вопроса (рис.4).

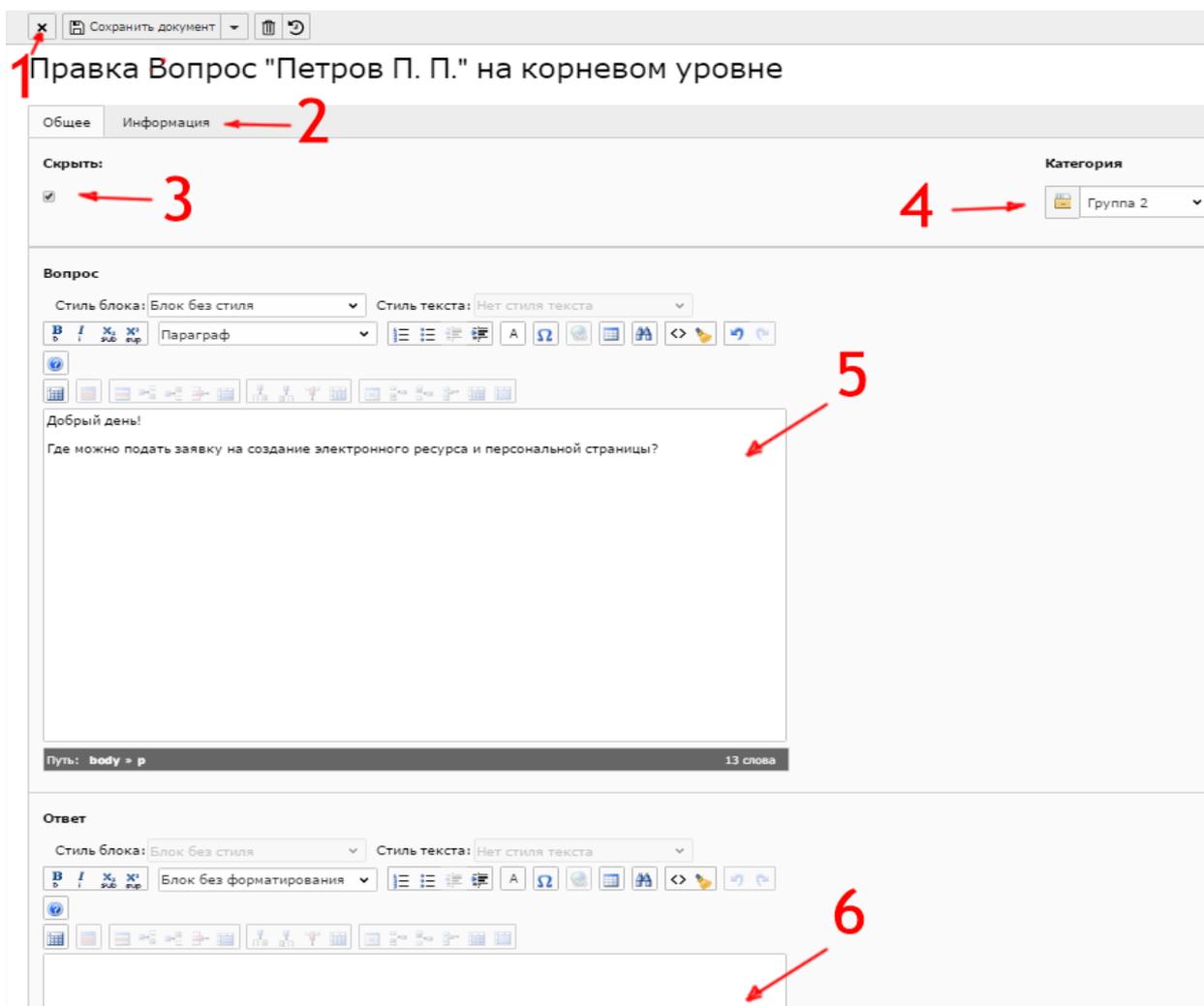


Рис.4. Окно модерации вопроса

1. Верхнее меню редактирования записи, содержит кнопку «Заккрыть», кнопки сохранения, кнопку «Удалить» и «Отменить последнее изменение».
2. Закладка «Информация» содержит информацию о пользователе, задавшем вопрос. (ФИО, email, статус, город).
3. Пункт «Скрыть» отвечает за публикацию вопроса во внешнем интерфейсе на сайте.
4. Выпадающий список «Категории» позволяет сменить подразделение, которое должно отвечать на заданный вопрос.
5. Окно редактирования вопроса.
6. Окно для записи ответа.

Оформление ответа

В окне для записи ответа расположен текстовый редактор Сервиса. Ответ можно сразу оформлять в окне или вставить скопированный текст с помощью комбинации клавиш **Ctrl+V**. При вставке сохраняется исходный стиль текста, поэтому текст нужно отформатировать до стандартного вида.

Приведем пример использования вставки текста и ссылок с портала УрФУ.

Допустим, необходимую информацию по своему вопросу спрашивающий пользователь может найти на сайте УрФУ в разделе «[Электронные образовательные ресурсы](#)». Тогда достаточно зайти в данный раздел, выделить в нем строку навигации (рис.5), кликнуть правой кнопкой мыши и нажать «Копировать».

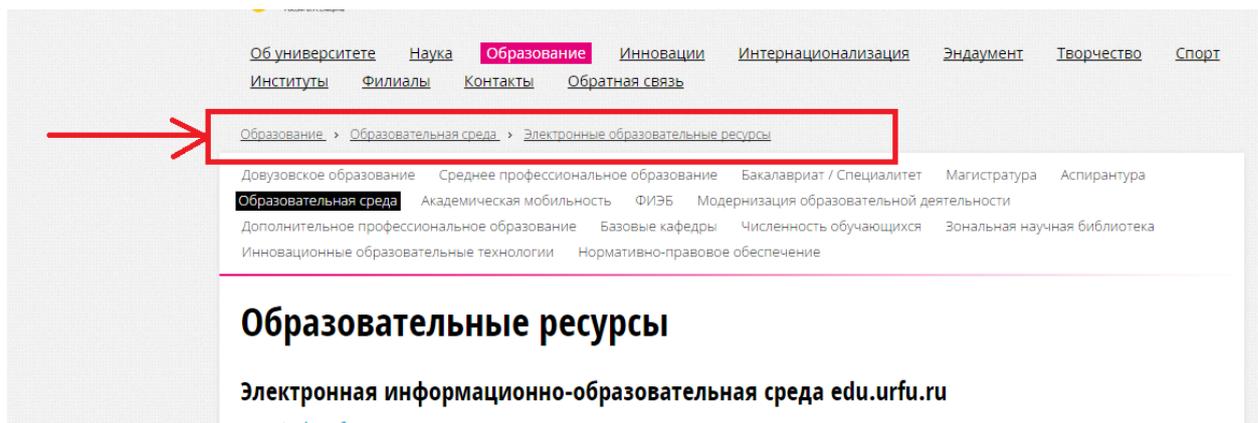


Рис.5. Копирование строки навигации

Затем, в окне для записи ответа нужно кликнуть один раз в текстовом поле на место для вставки и нажать на клавиатуре **Ctrl+V**.

Для стандартного форматирования текста в панели инструментов используется кнопка «Удалить форматирование» (🧼). Во всплывающем окне ставятся метки на пунктах «Все», «Форматирование MS Word», для завершения нажать кнопку «Ок» (рис.6).

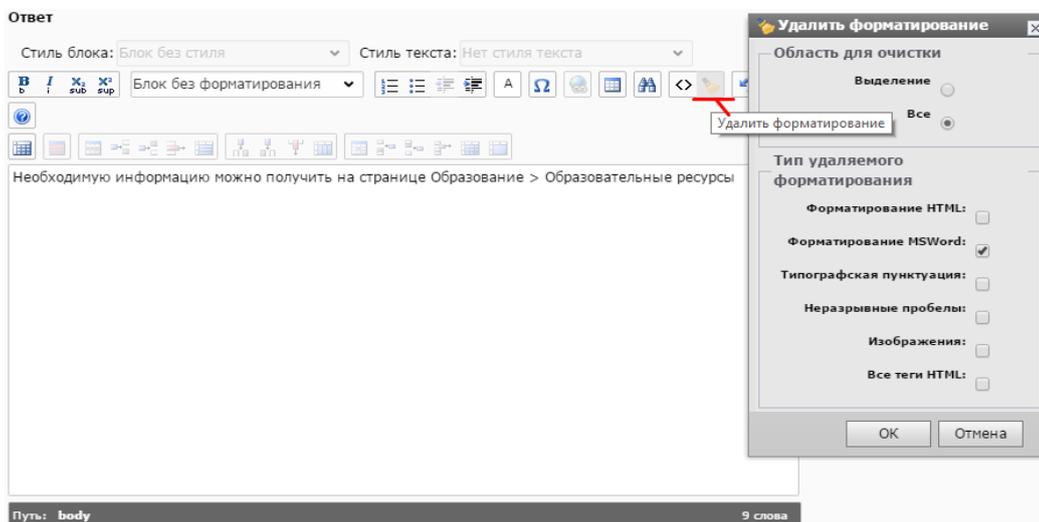


Рис.6. Вставка строки навигации и удаление форматирования

После этого, строка навигации примет стандартный вид и сохранит ссылку на соответствующий раздел. Если гиперссылку нужно добавить к любому простому слову в тексте, достаточно сделать следующее (рис.7):

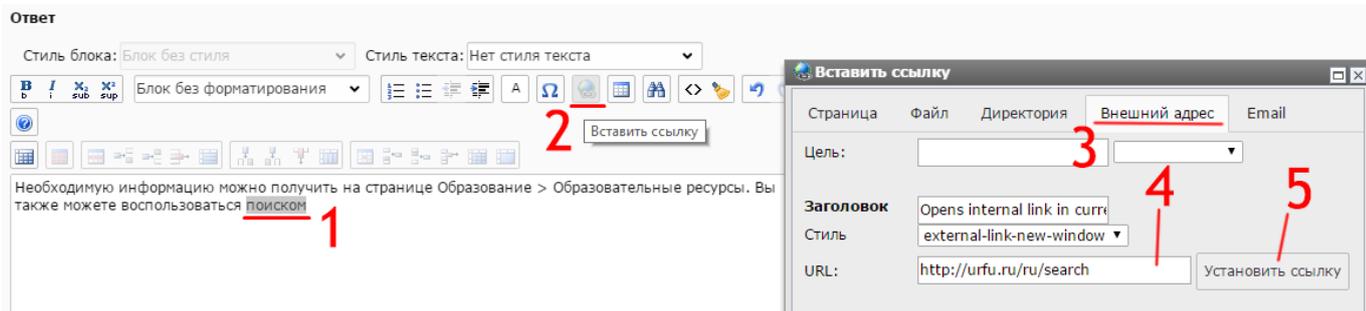


Рис.7. Вставка гиперссылки

1. Выделить необходимый отрывок в тексте.
2. Нажать на кнопку «Вставить ссылку» (🌐).
3. Во всплывающем окне выбрать вкладку «Внешний адрес».
4. В поле URL вставить ссылку, на которую будет ссылаться выделенный текст.
5. Для завершения нажать кнопку «Установить ссылку»

После внесенных изменений остается сохранить запись. Для этого используются кнопки верхнего меню редактирования записи:

- Закрыть документ:  – закрывает окно редактирования без сохранения изменений;

- Сохранить документ:  Сохранить документ  – сохраняет изменения и оставляет активным окно редактирования; При нажатии на стрелку вниз выводит выпадающее меню с пунктами:

а) Сохранить документ и создать новый:  Сохранить документ и создать новый  - сохраняет изменения и открывает окно создания новой записи (**в модерации обратной связи не используется**, т.к. записи в обратной связи создаются автоматически по мере поступления вопросов с сайта);

б) Сохранить и закрыть документ:  Сохранить и закрыть документ  - сохраняет изменения и закрывает окно редактирования (**самый оптимальный вариант для модерации**, после закрытия возвращает обратно в главное меню Сервиса);

- Удалить:  – удаляет запись (можно использовать для удаления спама).

- Отменить\Восстановить последние изменения (в скобках дописывается давность последнего редактирования записи):  – отменяет последние внесенные изменения,

После сохранения записи, вопрос и ответ публикуются на портале УрФУ в разделе «Обратная связь» <http://urfu.ru/ru/feedback/> в направлении с соответствующей тематикой и отправляются на почту пользователя Сервиса, задавшего вопрос.