

**Aplicația MyEd – Întrebări frecvente**

**Q1. Am descărcat aplicația și am adăugat școala astăzi, de ce nu pot vedea detaliile copilului meu?**

Trebuie să așteptați peste noapte pentru ca sistemele să actualizeze și să încarce datele copilului în secțiunea Student a aplicației.

**Q2. Am descărcat aplicația și am adăugat școala acum peste 24 de ore, de ce nu pot vedea detaliile copilului meu în secțiunea Student?**

Există o serie de motive pentru care acest lucru se poate întâmpla, pentru a rezolva problema, vă rugăm să consultați îndrumările de mai jos:

Sunteți înregistrat ca persoană de contact cu Prioritatea 1 în dosarul copilului dvs. la școală?

Da - contactați școala pentru a verifica numărul de telefon mobil pe care îl utilizați se potrivește cu cel din fișa copilului dvs.

Nu/Nu știu - contactați școala pentru a verifica acest lucru și pentru a actualiza fișa dacă este necesar

Vă rugăm să rețineți: unde se fac actualizări la fișele studenților, va trebui să așteptați peste noapte pentru ca modificările să intre în vigoare.

Odată ce toate actualizările necesare au fost făcute și ați așteptat peste noapte ca modificările să intre în vigoare, în cazul rar în care încă nu puteți accesa detaliile copilului dvs., vă rugăm să contactați școala pentru ca problema să poată fi transmisă la Asistența tehnică MyEd la incearca sa rezolvi problema.

**Q3. Am acces la detaliile copilului meu în aplicație, dar soțul/soția/partenerul meu nu are, 2 părinți/îngrijitori pot avea acces la același elev în aplicație?**

Da, atâta timp cât ambii părinți sunt setați ca persoane de contact cu Prioritatea 1 în dosarul copilului, amândoi pot avea acces. Vă rugăm să contactați școala pentru a verifica fișa copilului dumneavoastră și pentru a le actualiza dacă este necesar.

**Q4. Aveam aplicația pe alt telefon și puteam vedea detaliile copilului meu pe ea, dar am pus-o pe un telefon nou și acum nu le pot vedea detaliile, de ce nu funcționează pe noul meu telefon?**

Ți-ai schimbat numărul de mobil? Dacă da, va trebui să contactați școala pentru a actualiza fișa copilului dvs., astfel încât acesta să fie conectat la aplicație. Amintiți-vă că va trebui să așteptați peste noapte pentru ca datele copilului să se încarce în aplicație.

**Q5. Am deja un copil în aplicație, așa că de ce nu pot să-l văd pe celălalt copil care tocmai sa înscris la școală?**

Veți vedea detaliile copilului dvs. în aplicație numai după ce acesta este pe rol și a început la școală. Dacă acesta este cazul, consultați îndrumările de la întrebările 1 și 2 de mai sus.

**Q6. De ce unele butoane sunt gri în secțiunea Student?**

Aceasta înseamnă doar că nu există informații actuale disponibile pentru student sub acest buton.

**Q7. Pot proteja aplicația MyEd cu un cod PIN?**

Da, accesați setările din aplicație (atingeți pătratul mic format din 3 linii orizontale scurte) acolo puteți selecta setările de securitate și puteți seta un cod PIN sau Face ID pentru acces.

**Q8. Pot fi traduse mesajele din/în diferite limbi?**

Da, însă nu toate limbile sunt disponibile și numai mesajele vor fi traduse, nu atașamentele sau formularele. Vă rugăm să contactați școala pentru a vedea dacă limba dvs. este disponibilă și putem configura acest lucru pentru dvs., dacă este.

**Q9. Școala mi-a trimis un formular de completat, dar am șters linkul, unde pot găsi formularul?**

Accesați secțiunea Student a aplicației și atingeți butonul Formulare pentru a accesa formularele pe care le-ați trimis. Vă rugăm să rețineți că dacă atingeți un formular și primiți un mesaj că acesta a expirat, înseamnă că ați ratat termenul limită.

**Q10. Există două ferestre de mesaje, pe care ar trebui să o folosesc?**

Pentru a raporta absențe, utilizați fereastra „Linia telefonică pentru absențe”, pentru orice altceva, utilizați fereastra „Școala Kelmscott”.

**Q11. Voi primi un răspuns când voi raporta absența copilului meu prin intermediul aplicației?**

Dacă avem nevoie de mai multe detalii, ofițerul nostru de prezență vă va contacta. Este util dacă în momentul în care raportați absența, furnizați o fotografie/captură de ecran cu orice dovezi de care aveți pentru a susține absența, cum ar fi un card de programare.

**Q12. Pot actualiza detaliile prin aplicație?**

Da, în setări există un buton „actualizare detalii” pe care îl puteți folosi pentru a ne informa despre o schimbare a numelui, a adresei de e-mail și a numărului de contact. Vă rugăm să rețineți următoarele când actualizați detaliile:

▫ NU trebuie să actualizați folosind niciunul dintre detaliile copilului dvs., de exemplu, nu puteți utiliza adresa de e-mail sau numărul de telefon al copilului dvs.

▫ Modificările sunt verificate înainte ca înregistrările să fie actualizate, așa că vă rugăm să nu apăsați butonul butonul de trimitere de mai multe ori

▫ Dacă vă schimbați numărul de telefon, vă vom suna pentru a verifica această modificare.

Dacă întâmpinați dificultăți sau probleme care nu sunt acoperite în secțiunea de mai sus, vă rugăm să contactați info@kelmscott.waltham.sch.uk cu „MyEd Query” în linia de subiect. Vă rugăm să oferiți cât mai multe detalii posibil cu interogarea dvs., acolo unde este cazul, cum ar fi dispozitivul pe care îl utilizați, versiunea MyEd pe care o utilizați (care poate fi găsită atingând pătratul mic format din 3 linii orizontale scurte de pe pagina principală a aplicației ecran) și capturi de ecran ale oricăror mesaje de eroare etc. pentru a vă sprijini interogarea. Aceste detalii pot fi necesare pentru ca noi să transmitem o problemă la asistența tehnică MyEd. Mulțumesc