

**MyEd App – Често задавани въпроси**

**Q1. Изтеглих приложението и добавих училището днес, защо не мога да видя данните за детето си?**

Трябва да изчакате една нощ, докато системите актуализират и заредят данните на детето в секцията „Ученик“ на приложението.

**Q2. Изтеглих приложението и добавих училището преди повече от 24 часа, защо не мога да видя подробностите за детето си в секцията Ученици?**

Има няколко причини това да се случи, за да разрешите проблема, вижте указанията по-долу:

Регистрирани ли сте като контакт с приоритет 1 в досието на детето си в училището?

Да – свържете се с училището, за да проверите дали мобилният телефонен номер, който използвате, съвпада с този в записа на вашето дете

Не/не знам – свържете се с училището, за да проверите това и актуализирайте записа, ако е необходимо

Моля, обърнете внимание: къде се правят актуализации на студентски записи, ще трябва да изчакате една нощ, докато промените влязат в сила.

След като бъдат направени всички необходими актуализации и сте изчакали една нощ промените да влязат в сила, в редките случаи, когато все още не можете да получите достъп до данните на вашето дете, моля, свържете се с училището, за да може проблемът да бъде ескалиран до техническата поддръжка на MyEd до опитайте се да разрешите проблема.

**Q3. Имам достъп до данните на моето дете в приложението, но моят съпруг/съпруга/партньор няма, могат ли 2 родители/болногледачи да имат достъп до един и същи ученик в приложението?**

Да, докато и двамата родители са зададени като контакти с приоритет 1 в архива на детето, и двамата могат да имат достъп. Моля, свържете се с училището, за да проверите досието на вашето дете и да го актуализирате, когато е необходимо.

**Q4. Имах приложението на друг телефон и можех да видя подробностите за детето си на него, но го поставих на нов телефон и сега не мога да видя техните данни, защо не работи на новия ми телефон?**

Сменили ли сте мобилния си номер? Ако е така, ще трябва да се свържете с училището, за да актуализирате записа на детето си, така че да се свърже с приложението. Не забравяйте, че след това ще трябва да изчакате една нощ, докато данните на вашето дете се заредят в приложението.

**Q5. Вече имам едно дете в приложението, така че защо не мога да видя другото си дете, което току-що се е присъединило към училището?**

Ще видите подробностите за вашето дете в приложението само след като то се включи и започне да посещава училище. Ако случаят е такъв, моля, вижте насоките във въпроси 1 и 2 по-горе.

**Q6. Защо някои бутони са сиви в секцията Ученик?**

Това просто означава, че няма налична текуща информация за ученика под този бутон.

**Q7. Мога ли да защитя приложението MyEd с ПИН код?**

Да, отидете на настройките в приложението (докоснете малкия квадрат, съставен от 3 къси хоризонтални линии), там можете да изберете настройки за сигурност и да зададете ПИН код или Face ID за достъп.

**Q8. Могат ли съобщенията да се превеждат от/на различни езици?**

Да, но не всички езици са налични и ще се превеждат само съобщения, а не прикачени файлове или формуляри. Моля, свържете се с училището, за да видите дали вашият език е достъпен и ние можем да го настроим за вас, ако е така.

**Q9. Училището ми изпрати формуляр за попълване, но аз изтрих връзката, къде мога да намеря формуляра?**

Отидете в секцията „Ученик“ на приложението и докоснете бутона „Формуляри“, за да получите достъп до изпратените ви формуляри. Моля, обърнете внимание, че ако докоснете формуляр и получите съобщение, че е изтекъл, това означава, че сте пропуснали крайния срок.

**Q10. Има два прозореца за съобщения, кой да използвам?**

За да съобщите за отсъствия, използвайте прозореца „Гореща линия за отсъствия“, за всичко останало използвайте прозореца „Kelmscott School“.

**Q11. Ще получа ли отговор, когато докладвам отсъствието на детето си чрез приложението?**

Ако се нуждаем от допълнителни подробности, нашият служител по обслужването ще се свърже с вас. Полезно е, ако в момента, в който съобщавате за отсъствие, предоставите снимка/екранна снимка на всички доказателства, които имате в подкрепа на отсъствието, като например карта за среща.

**В12. Мога ли да актуализирам подробностите чрез приложението?**

Да, в настройките има бутон „актуализиране на подробности“, който можете да използвате, за да ни съобщите за промяна на вашето име, имейл адрес и номер за връзка. Моля, обърнете внимание на следното, когато актуализирате подробности:

▫ НЕ трябва да актуализирате, като използвате никоя от данните на вашето дете, например не можете да използвате имейл адреса или телефонния номер на вашето дете

▫ Промените се проверяват преди актуализирането на записите, така че, моля, не натискайте бутон за изпращане няколко пъти

▫ Ако промените телефонния си номер, ние ще ви се обадим, за да потвърдим тази промяна

. Ако изпитвате затруднения или проблеми, които не са обхванати в раздела по-горе, моля, свържете се с info@kelmscott.waltham.sch.uk с „MyEd Query“ в темата. Моля, дайте възможно най-много подробности с вашето запитване, където е уместно, като например устройството, което използвате, версията на MyEd, която използвате (която може да бъде намерена, като докоснете малкия квадрат, съставен от 3 къси хоризонтални линии в главния раздел на приложението екран) и екранни снимки на всички съобщения за грешка и т.н., за да подкрепите заявката си. Тези подробности може да са необходими, за да ескалираме проблем към техническата поддръжка на MyEd. Благодаря ти