

Поддержка

- [Обращение в техподдержку](#)
- [Как сделать снимок экрана с помощью Flameshot](#)
- [Проблемы Freescout](#)
- [RustDesk](#)

Обращение в техподдержку

Для обращения в техническую поддержку просим написать письмо в свободной форме по адресу help@accounter.org. В зависимости от характера проблемы укажите следующие данные:

При возникновении ошибки

В содержание письма включите снимок ошибки:



На снимке специалист может увидеть саму ошибку, базу и пользователя. Далее, опишите текстом свои действия, приведшие к ошибке. В случае со снимка, для возникновения ошибки, необходимо перейти в учётный договор, щёлкнув на указанную красной стрелкой кнопку. Этого будет достаточно для того, чтобы наш специалист повторил ваши действия. Если ему удастся при этом увидеть ошибку, то от вас более не требуется никакой информации, если не сможет, то он будет запрашивать эту информацию до тех пор, пока не увидит ошибку у себя.

Если вы считаете себя неопытным пользователем, то сделайте снимок всего экрана. Для этого найдите на клавиатуре клавишу PrintScreen (она находится чаще всего в верхнем ряду клавиш, недалеко от Del). После её нажатия ваш снимок можно вставить напрямую в письмо, с помощью обычного «Вставить» (Ctrl+V)



Опытным пользователям предлагаем ознакомиться со [этой статьёй](#).

Если ошибка возникает при проведении документа, то укажите полный номер документа. Мы будем отдельно вам признательны, если вы вставите полный номер документа в письмо в текстовом виде:



Если номер не присвоен (вы создаёте новый документ), и не можете провести его (возникает ошибка), то попробуйте записать его:



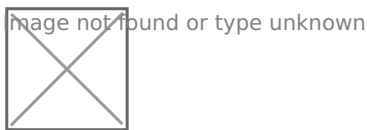
Если ошибка не даёт и записать документ, то сделайте снимок заполненного документа, для того, чтобы у специалиста была возможность повторить ваши действия и увидеть ошибку.

Заполняйте письмо в свободной форме, отвечайте на вопросы в дальнейшей переписке, проверяйте папку «Спам» своей почты на предмет нахождения в ней наших ответов.

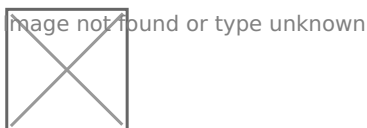
Как сделать снимок экрана с помощью Flameshot

Установка и использование

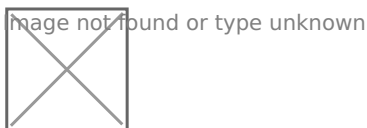
Воспользуйтесь программой Flameshot. Скачайте с сайта <https://flameshot.org> и установите её:



Щёлкните по ней левой кнопкой мыши, для того, чтобы сделать снимок:



Экран потускнеет и появится напоминка горячих кнопок программы. Теперь мы можем выделить мышью интересующую нас область экрана:

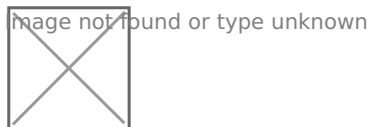


После того, как область выделена, мы можем порисовать на нашем снимке. Наиболее часто употребляемые инструменты – стрелка (1), прямоугольник(2), окружность (3), указатели с нумерацией (4). На рисунке выше использованы указатели с нумерацией. Они полезны, когда необходимо пронумеровать объекты или обозначить порядок выполняемых действий.

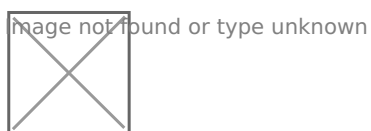
Далее, мы можем сохранить полученное изображение в файл комбинацией клавиш Ctrl+S или поместить его в буфер обмена (Ctrl+C). Из буфера обмена изображение без проблем вставится в Word, почтовое сообщение, Telegram или в WhatsApp (Ctrl+V). Наиболее частым способом является второй, так чаще снимки после отправки становятся не нужны и хранить их нет смысла.

Flameshot на панели задач

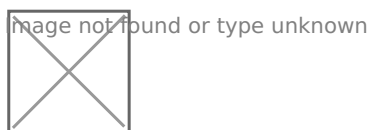
Для того, чтобы Flameshot был ближе к рукам стоит включить его показ на панели задач. Для этого щёлкните в незанятом пространстве панели задач правой кнопкой мыши, выберите «Параметры панели задач»:



Найдите там Flameshot и включите его:



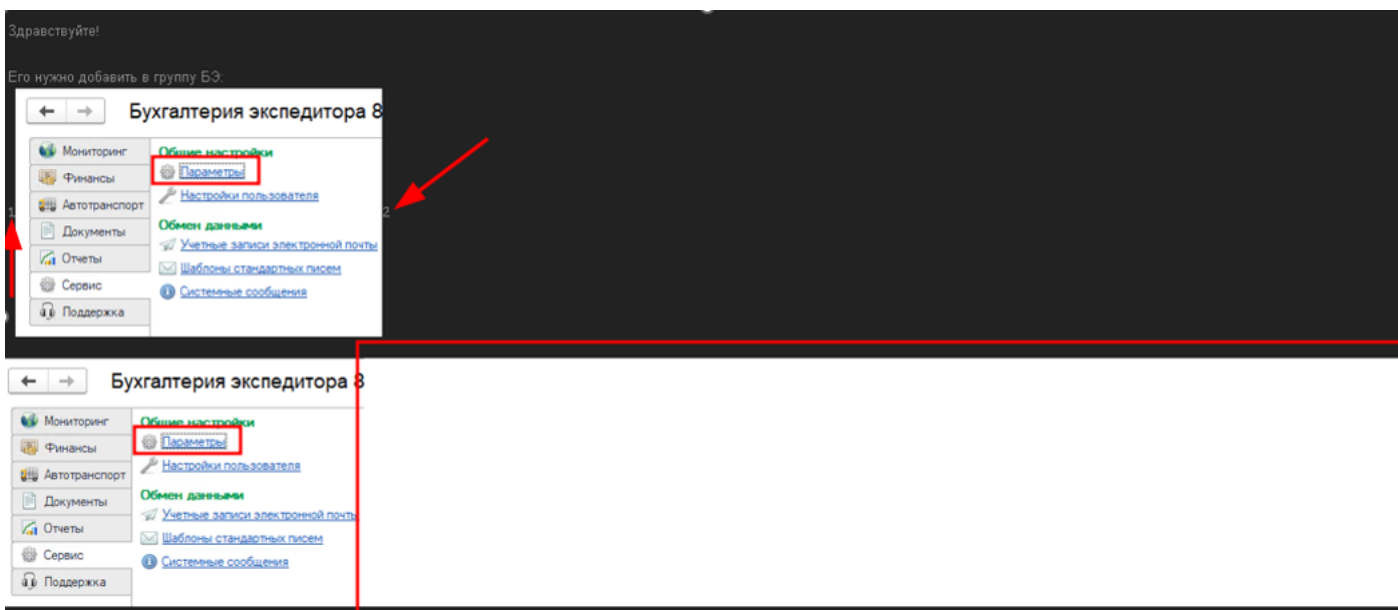
Теперь иконка в панели задач и можно всегда быстро щёлкнуть по ней, чтобы сделать снимок экрана:



Проблемы Freescout

Белый прямоугольник

Изображение вставляется в конец письма с белым прямоугольником до конца в право:



Такое изображение не попало в письмо. Пользователь его не увидит. В этом случае нужно ещё раз вставить изображение в письмо между символами (как на изображении), после чего символы - стереть. Изображений с такими квадратами может оказаться в письме более одного. Ничего страшного в этом нет, просто вставляйте нужное изображение между символов заново. Нормальные картинки удалять из письма можно щёлкнув по ним правой клавишей мышки и по иконке корзины в меню.

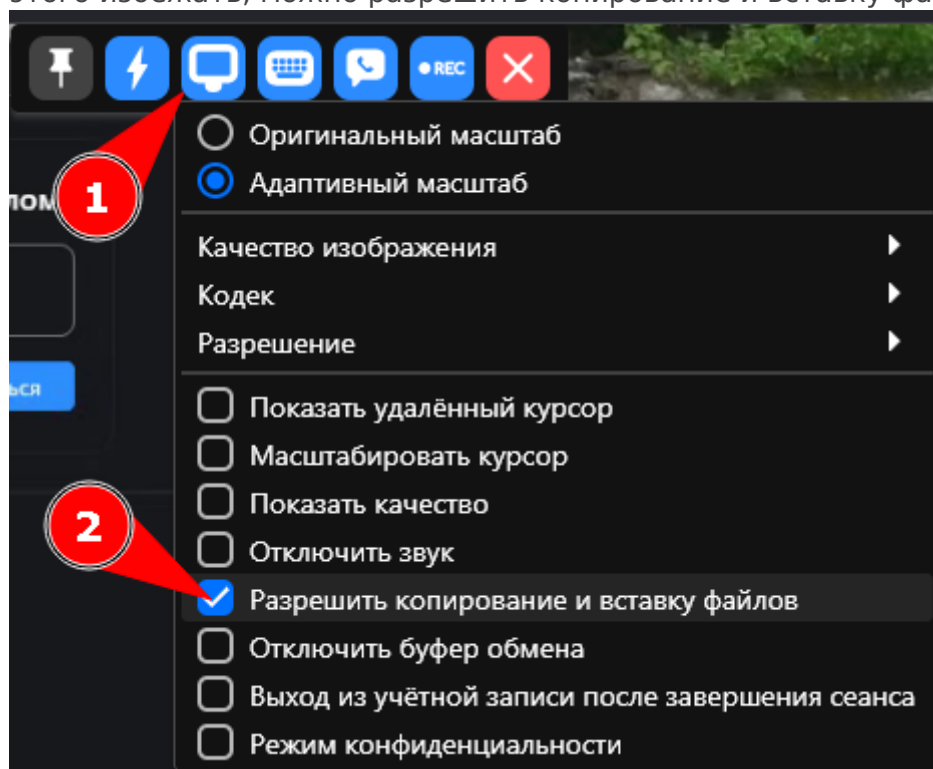
RustDesk

1.2.2

[Скачать x64](#)

[Скачать x32](#)

Вышло обновление RustDesk. Соединение теперь происходит моментально. Вопрос с RDP сессией они не решили (и не решали). При подключении к клиенту, чтобы передать файл как в AnyDesk нужно дополнительное подтверждение на компьютере пользователя. Чтобы этого избежать, можно разрешить копирование и вставку файлов:



После этого, можно будет скопировать файл на своём рабочем столе и вставить на клиентский рабочий стол, например.