

Jak zgłaszać sprawy do działu technicznego ARISCO

W przypadku problemów z oprogramowaniem ARISCO najlepiej zgłaszać je bezpośrednio do naszego działu pomocy technicznej drogą elektroniczną. Rekomendujemy wysłanie zgłoszenia z poziomu programu. W każdym z naszych programów mogą Państwo wybrać w menu opcję „Pomoc” → „Wyślij zgłoszenie do pomocy technicznej”.



Jeśli z przyczyn technicznych nie mamy możliwości wysłania zgłoszenia z programu, możemy skorzystać z formularza dostępnego na naszej stronie internetowej w dziale pomocy technicznej - <https://www.arisco.pl/formularz>

Najwygodniejsza forma zgłoszenia – zgłoszenie z poziomu programu

Najlepiej korzystać ze zgłoszenia z poziomu programu, ponieważ ułatwia nam to szybką identyfikację problemu i przyspiesza obsługę.



W zgłoszeniu warto podać jak najwięcej szczegółów dotyczących usterki, komunikatu błędu, stanowiska roboczego oraz wykonywanych czynności.

Po zarejestrowaniu zgłoszenia kontaktujemy się z klientem w celu udzielenia pomocy i rozwiązania problemu

Co zrobić przed zgłoszeniem

Przed wysłaniem sprawy do pomocy technicznej warto sprawdzić, czy używana wersja programu jest aktualna. W menu „Pomoc” znajduje się opcja „Sprawdź dostępność aktualizacji”.

Jeśli problem nadal występuje mimo aktualnej wersji, należy zarejestrować zgłoszenie. Gdy będzie to konieczne, możemy poprosić o uruchomienie połączenia zdalnego, które również przewidzieliśmy w procedurze wsparcia.

Ważne informacje o zgłoszeniach

Formularz zgłoszenia do pomocy technicznej służy wyłącznie do spraw związanych z użytkowanym oprogramowaniem ARISCO.

Im dokładniej opisujemy problem, tym szybciej konsultant będzie mógł go przeanalizować. Najlepiej podać nazwę modułu, opis błędu, datę i godzinę wystąpienia problemu oraz informację, czy błąd pojawia się na jednym, czy na wielu stanowiskach.

Przykładowy schemat zgłoszenia

- Nazwa programu lub modułu.
- Krótki opis problemu.
- Dokładny komunikat błędu, jeśli się pojawia.
- Kiedy problem występuje.
- Czy problem dotyczy jednego czy wielu użytkowników.
- Jakie działania zostały już wykonane.
- Dane kontaktowe osoby zgłaszającej.

Wyślij zgłoszenie do Pomocy Technicznej

Jeśli podczas codziennej pracy z oprogramowaniem firmy Arisco, napotkali Państwo jakiegokolwiek problemy, prosimy o wypełnienie formularza celem przekazania odnotowanych uwag naszym programistom. Wszystkie sugestie będą w miarę naszych możliwości uwzględniane podczas tworzenia kolejnych wersji programów.

Formularz zgłoszenia do pomocy technicznej służy tylko i wyłącznie do komunikacji w zakresie użytkowanego oprogramowania firmy ARISCO. Wszystkie zgłoszenia o treści reklamowej będą automatycznie usuwane z naszego serwera. Zabrania się wykorzystywania formularza do innych celów niż wyżej wymienione.

Nazwa programu*

Wersja

Temat*

Treść*

Rodzaj zgłoszenia*
 Incydent
 Pomoc
 Nowa Funkcjonalność
 Pytanie

ZGŁASZAJĄCY

Zgłaszający*

Email (służbowy)*

Telefon komórkowy

Taki sposób opisu ułatwia nam szybszą analizę sprawy przez dział techniczny ARISCO.

W razie złożonego problemu sugerujemy opis jednego problemu w jednym zgłoszeniu – pozwala to na szybsze rozwiązanie sprawy

Jak nie zgłaszać spraw do działu technicznego, dlaczego to ważne?

Żebyśmy mogli szybko pomóc, nie prosimy o nie zgłaszanie spraw technicznych przez kanały, które nie służą do obsługi błędów i problemów z oprogramowaniem. Nie wysyłajcie ich do działu sprzedaży, przez wiadomości prywatne w mediach społecznościowych ani w komentarzach pod postami.



Nie warto też rejestrować zgłoszenia w kilku kanałach jednocześnie. Jedna sprawa wysłana do różnych osób i kanałów zwykle tylko wydłuża czas odpowiedzi i utrudnia nam sprawne rozwiązanie problemu.

Dział techniczny może skutecznie pomóc wtedy, gdy zgłoszenie trafia do właściwego miejsca i zawiera potrzebne szczegóły. Wtedy szybciej analizujemy sprawę i możemy zaproponować rozwiązanie.

Jak wygląda praca Działu Pomocy Technicznej Arisco w liczbach?

98,5% skutecznie wykonanych zgłoszeń — z 54 099 zgłoszeń wykonano 53 637.

Średni czas realizacji zgłoszenia: **15 minut**

Średni czas reakcji: **42,4 min**

45 954 zgłoszenia z reakcją poniżej 8 godzin — **to aż ok. 85% wszystkich zgłoszeń.**



Możecie na nas liczyć w każdej sytuacji,

Arisco