

Jak otrzymać pomoc techniczną od firmy **ARISCO**?

W przypadku konieczności uzyskania pomocy dotyczącej programu lub usługi firmy **ARISCO**, użytkownik powinien w pierwszej kolejności skorzystać jednego z dwóch dostępnych mechanizmów przygotowania zgłoszenia:

1. Z aplikacji **ARISCO** (forma zalecana dla wszystkich programów – wyposażona w automatyczne wypełnienie części pól formularza).
2. Poprzez formularz dostępny pod adresem <http://www.arisco.pl/formularz>.

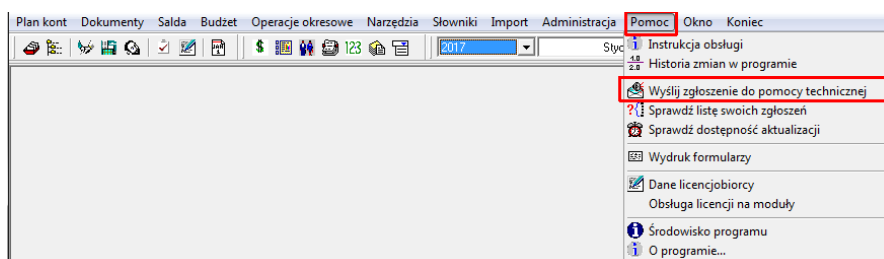
Mając na względzie łatwość przekazywania danych, w szczególności tych dotyczących Jednostki zgłaszającej oraz szczegółów technicznych (wersji programu, sposobu instalacji aplikacji itp.) zalecamy, wtedy kiedy to tylko możliwe, skorzystanie z opcji nr 1 (przygotowanie zgłoszenia z poziomu aplikacji ARISCO).

Poniżej znajduje się opis przygotowania zgłoszenia dla każdej z metod.

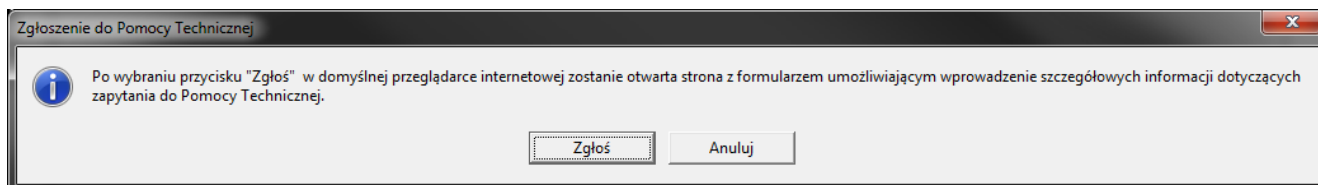
Ad 1. Przygotowanie zgłoszenia z aplikacji ARISCO.

(ZALECANY SPOSÓB PRZEKAZYWANIA ZGŁOSZENIA)

W celu przygotowania automatycznego zgłoszenia do Działu Pomocy Technicznej należy uruchomić aplikację **ARISCO**, a następnie przejść do opcji pokazanej poniżej:



W nowym oknie wyświetli się informacja o otwarciu przeglądarki internetowej z przygotowanym, wstępnie wypełnionym formularzem zgłoszenia:



Należy nacisnąć przycisk „Zgłoś” i poczekać chwilę na otwarciu przeglądarki internetowej. Zwykle operacja ta następuje automatycznie:

NOWE ZGŁOSZENIE DO POMOCY TECHNICZNEJ [ACS]

Program:	GO_OD	Nazwa Klienta:	ARISCO Sp. z o.o.
Numer Klienta:	2001000000	Adres Klienta:	90-029 Łódź Nawrot 114
Demo:	NIE	Użytkownik:	SYSDBA
Wersja Programu:	5.6.7.823	Firebird:	WI-V2.5.3.26780 Firebird 2.5

Temat:

Szczegóły:

Zgłaszający:

Email:

Telefon:

Twoje Łącze: jtyDjY00LUUU0LOUAJD2N3LJU3JUGjDYA0MwOwyUUNUNjwUJO jest aktywne do: 2017-11-17 11:28:39
ARISCO Sp. z o.o. Biuro: Al. Kościuszki 134 90-451 Łódź Tel: (42) 648 03 00 biuro@arisco.pl © 2017

W formularzu **automatycznie** wypełniają się wszystkie szczegóły techniczne, dotyczące aplikacji **ARISCO**. Jak widać, przekazanie tych informacji nie wymaga żadnej wiedzy technicznej od strony użytkownika.

Prosimy o jak najdokładniejsze opisanie swojego problemu, korzystając z pól „Temat” i „Szczegóły”. W celu umożliwienia kontaktu zwrotnego, niezbędne jest również podanie danych kontaktowych: adresu e-mail, numeru telefonu oraz imienia i nazwiska zgłaszającego.

Bardzo prosimy o nie łączenie tematów – to znaczy, w ramach jednego zgłoszenia należy opisać jeden problem. Dzięki temu szybciej będziemy w stanie odpowiedzieć na Państwa zgłoszenie (każdym problemem z osobna może się zająć inny specjalista, nawet w obrębie tego samego programu).

Operację wprowadzania zgłoszenia należy zakończyć, naciskając przycisk „Zapisz zgłoszenie”. Po jego naciśnięciu, pokaże się następujące okno informacyjne:

NOWE ZGŁOSZENIE DO POMOCY TECHNICZNEJ [ACS]

Dziękujemy.
Zgłoszenie zostało pomyślnie dodane i przekazane do działu pomocy technicznej.

[Drukuj](#)

NUMER PAŃSTWA ZGŁOSZENIA TO: A/07710/17

Prosimy czekać na odpowiedź na wskazany w zgłoszeniu adres e-mail lub inny kontakt pracownika Działu Pomocy Technicznej.

W przypadku kontaktu z Działem Pomocy Technicznej (mailowego lub telefonicznego)
PROSIMY O KAŻDORAZOWE POWOŁANIE SIĘ NA POWYŻSZY NUMER ZGŁOSZENIA

Informujemy, że istnieje możliwość przesłania kopii zgłoszenia na adres mailowy podany przez Państwa w zgłoszeniu.

[Wyślij potwierdzenie email](#)

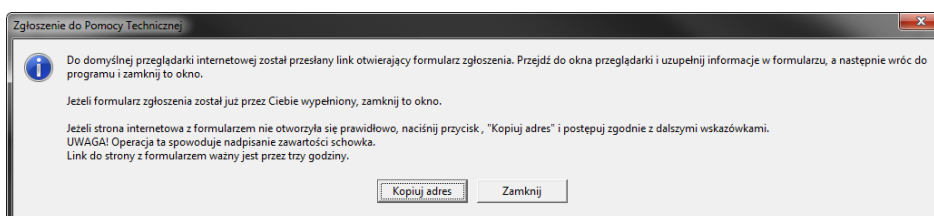
[ZAMKNIJ I PRZEJDŹ NA ARISCO.PL](#)

ARISCO Sp. z o.o. Biuro: Al. Kościuszki 134 90-451 Łódź Tel: (42) 648 03 00 biuro@arisco.pl © 2017

Jak widać, otrzymują Państwo automatycznie informację o **numerze zgłoszenia** (na który należy się powoływać w przypadku dalszego kontaktu z Działem Pomocy Technicznej) oraz **możliwość wysłania kopii zgłoszenia na własny adres mailowy, wskazany w tymże zgłoszeniu** (w tym celu należy nacisnąć przycisk „Wyślij potwierdzenie email”).

Proces wprowadzania zgłoszenia został zakończony. Można zamknąć przeglądarkę (lub kartę przeglądarki).

Po zamknięciu przeglądarki i powrocie do widoku aplikacji **ARISCO** pokaże się Państwu dodatkowe okno informacyjne.



W oknie tym opisany jest proces, który przed chwilą Państwo wykonaliście (tj. proces wypełniania formularza) i w przypadku prawidłowego przebiegu procesu przygotowywania zgłoszenia nie ma ono większego znaczenia i należy nacisnąć przycisk „Zamknij”.

Okno to przydaje się w sytuacji, gdy po naciśnięciu przycisku „Zgłoś” domyślna przeglądarka internetowa nie otworzy się. Wtedy należy skorzystać z przycisku „Kopiuj adres”. Po jego naciśnięciu do pamięci komputera skopiowany zostanie unikalny adres formularza zgłoszeniowego, a użytkownik ma możliwość ręcznego otwarcia przeglądarki internetowej i wklejenia tego linku do paska adresu przeglądarki.

W sytuacji, w której istnieje problem z uruchomieniem aplikacji ARISCO, lub też formularz dostępny z poziomu aplikacji ARISCO nie działa, należy skorzystać z alternatywnej metody przesłania zgłoszenia, opisanej na kolejnych stronach dokumentu.

Ad 2. Przygotowanie zgłoszenia ze strony internetowej.

(ALTERNATYWNY SPOSÓB PRZEKAZYWANIA ZGŁOSZENIA)

Aby przygotować zgłoszenie należy w przeglądarce internetowej przejść pod adres www.arisco.pl/formularz

Przesyłanie zgłoszenia z poziomu strony internetowej jest formą alternatywną zgłaszania problemów z aplikacją lub usługą ARISCO. Jeśli to tylko możliwe, należy korzystać z opcji przesyłania zgłoszenia z poziomu programu. Dzięki temu użytkownik ma mniej pracy (sekcja dotycząca szczegółów technicznych wypełnia się w sposób automatyczny), zaś Dział Pomocy Technicznej otrzymuje większy zakres informacji, co może mieć wpływ na szybkość reakcji i precyzję odpowiedzi.

W sytuacji, w której istnieje problem z uruchomieniem aplikacji ARISCO, lub też formularz dostępny z poziomu aplikacji ARISCO nie działa, należy skorzystać z formularza zgłoszenia, dostępnego na stronie www.arisco.pl, pod przyciskiem „Wyślij zgłoszenie do pomocy technicznej”:

KRS: 0000188214 Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy: 50.000 zł, wpłacony.



Aktualności

Zaproszenie do udziału w bezpłatnej prezentacji Modułu Wycinki Drzew

W związku z premierą nowego Modułu systemu GOMIG, pragniemy serdecznie zaprosić Państwa do udziału w bezpłatnej prezentacji Modułu Wycinki Drzew. Prezentacja zorganizowana ...
więcej

06.10.2017

Nowy Moduł GOMIG - Wycinka Drzew

Jako dostawca dedykowanych systemów dla sektora jednostek budżetowych, na bieżąco śledzimy prowadzone prace legislacyjne. Z uwagi na nowelizację ustawy z dnia 16 kwietnia 2004 r o ...
więcej

19.09.2017

Pomoc techniczna

W celu uzyskania pomocy technicznej dotyczącej naszych produktów, prosimy o przesłanie zgłoszenia drogą elektroniczną.

Sugerujemy, aby zgłoszenia wysłać z poziomu aplikacji Arisco (Menu "Pomoc" -> "Wyślij zgłoszenie do pomocy technicznej"). Więcej informacji pod przyciskiem "Jak przesłać zgłoszenie z poziomu programu?" (dokument PDF)

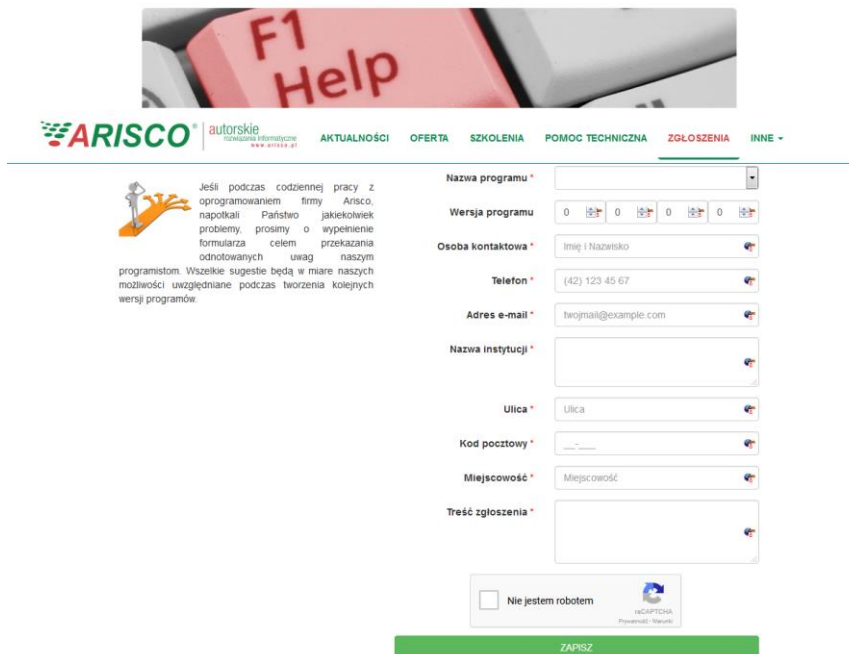
Jeżeli z przyczyn technicznych nie ma możliwości przesłania zgłoszenia z poziomu aplikacji, można skorzystać z przycisku "Wyślij zgłoszenie do pomocy technicznej", widocznego na niniejszej stronie. Prosimy o podanie jak największej liczby szczegółów.

Po zarejestrowaniu zgłoszenia, nasz pracownik skontaktuje się z Państwem, celem udzielenia pomocy w rozwiązaniu problemu.

Jak przesłać zgłoszenie z poziomu programu?

Wyślij zgłoszenie do Pomocy Technicznej

Skorzystanie z tego przycisku przenosi użytkownika na nową stronę www, na której należy podać szczegóły dotyczące zgłoszenia:



F1 Help

ARISCO autorskie rozwiązania informatyczne

ZGŁOSZENIA

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

Nazwa programu * [pole tekstowe]

Wersja programu [pole tekstowe]

Osoba kontaktowa * [pole tekstowe]

Telefon * (42) 123 45 67

Adres e-mail * twogmail@example.com

Nazwa instytucji * [pole tekstowe]

Ulica * Ulica

Kod pocztowy * [pole tekstowe]

Miejscowość * Miejscowość

Treść zgłoszenia * [pole tekstowe]

Nie jestem robotem

ZAPISZ

Prosimy o podanie jak największej ilości informacji i naciśnięcie przycisku „Zapisz”.



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

Nazwa programu * GOMIG-ODPADY

Wersja programu 5 6 7 823

Osoba kontaktowa * Andrzej Sadowski

Telefon * 42 648 03

Adres e-mail * andrzej.sadowski@arisco.pl

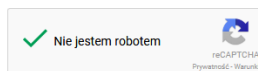
Nazwa instytucji * Arisco sp. z o.o.

Ulica * Al. Kościuszki 134

Kod pocztowy * 90-451

Miejscowość * Łódź

Treść zgłoszenia * Dzień dobry, Nie mogę uruchomić programu - pojawia się komunikat: silnik baz danych Firebird nie jest uruchomiony



ZAPISZ



Wyślij zgłoszenie do Pomocy Technicznej

Zgłoszenie zostało wysłane



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

Nazwa programu *

Wersja programu 0 0 0 0

Osoba kontaktowa * Imię i Nazwisko

Telefon * (42) 123 45 67

Adres e-mail * twojmail@example.com

Nazwa instytucji *

Ulica * Ulica

Kod pocztowy *

Miejscowość * Miejscowość

Dodatkowo, kopia zgłoszenia, zawierająca treść i unikalny numer zgłoszenia powinna być

przesłana na Państwa adres mailowy, podany w zgłoszeniu. Poniżej przykład maila potwierdzającego zgłoszenie, odebranego poprzez klienta pocztowego Thunderbird:

