

TECHNICKÁ PODPORA

– jak správně používat **Helpdesk**

Technickou podporu bereme jako velmi důležitou součást péče o zákazníky a naším cílem je rychlé a efektivní řešení dotazů. Pro vyšší efektivitu jsou přehledy o stavu všech dotazů od uživatelů v našem Helpdesku evidovány pod uživatelským účtem zákazníka.

Pro používání Helpdesku je tedy nutné si zřídit účet na adrese

<http://helpdesk.axiomtech.cz>

Naši technickou podporu můžete kontaktovat emailem na adrese

helpdesk@axiomtech.cz

nebo na zelené lince **800 400 495**

Aby byly Vaše dotazy vyřešeny co nejdříve, je potřeba dotaz položit jednoznačně se všemi potřebnými informacemi:

Dotaz na:

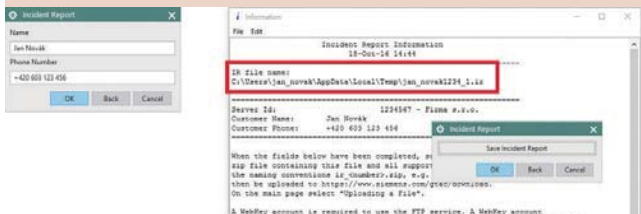
- postup práce
- ovládání programu
- chybné chování programu
- pád (nenadálé ukončení programu)

Další otázky, na které se Vás náš konzultant pravděpodobně zeptá – tedy je dobré je uvést hned při zakládání dotazu:

- jedná se o náhodnou chybu
- je to chyba vyvolaná určitým postupem - popis postupu, který vyvolá chybu
- projevuje se chyba jen u konkrétního souboru nebo u všech souborů
- je to chyba u konkrétního uživatele/chyba u všech uživatelů ve firmě
- pokud používáte CAD ve spojení s Teamcenter, projevuje se chyba při spuštění CAD bez Teamcenteru

K dotazu prosím přiložte všechny informace, které nám pomohou s řešením, jedná se o:

- vzorek dat (soubory, na kterých se projevuje chybné chování)
- log soubor
- nastavení (customizace)
- informace o grafické kartě



V NX můžete tyto informace jednoduše získat následujícím postupem:

Menu – Help – Capture Incident Report Data

Soubor obsahující informace o operačním systému, grafické kartě a verzi NX. Po uložení je soubor v uživatelské Temp složce (viz. IR file name)



Menu – Help – Generate Support Logs for IR/PR

Tento příkaz uloží do uživatelské Temp složky (viz obrázek) soubory potřebné pro detekci problému (log, informace o nastavení NX, nastavení proměnných atd.)

Společně se vzorkem dat nám tyto informace pomáhají rychleji detekovat problém a zrychlí celý proces řešení dotazu.

