

DGA Support

Podręcznik użytkownika

Wstęp	2
O podręczniku	3
Asysta techniczna DGA	3
Metody kontaktu	4
Godziny pracy	4
DGA Support	5
Uruchamianie narzędzia	5
Zgłoszenia serwisowe	5
Monitorowanie postępu prac	6
Filtrowanie i wyszukiwanie zgłoszeń	6
Biblioteka plików	7
Metody kontaktu	7
Reklamacje	7

Wstęp

Asysta techniczna oferowana przez Doradztwo Gospodarcze DGA S.A. gwarantuje Państwu najwyższą jakość usług, tworząc bezpośredni kanał informacyjny, zintegrowany z odpowiednimi procedurami informującymi kadry zarządzające o ewentualnych nieprawidłowościach występujących w trakcie obsługi Państwa zgłoszeń.

Doradztwo Gospodarcze DGA S.A. udostępnia Państwu, zintegrowane ze swoimi wewnętrznymi systemami informatycznymi, narzędzie które będąc dostępne 24 godziny na dobę przyjmować będzie wszelkie pytania i sugestie, które będą przetwarzane przez profesjonalnych inżynierów i konsultantów DGA.

Stosując najwyższej jakości procedury obsługi technicznej, DGA gwarantuje Państwu szybką reakcję na zgłoszenie, oraz utrzymanie kontaktu w trakcie całego cyklu przetwarzania zgłoszonego problemu. Ponadto, Klienci DGA mają ciągły dostęp do najnowszych wersji zakupionego oprogramowania, oraz możliwość nieodpłatnego pobrania wszelkich dodatkowych materiałów z nim związanych.

Asysta techniczna DGA oferuje Państwu:

- Dostęp do bazy wiedzy zawierającej informacje o produktach informatycznych
- Dostęp do wiedzy inżynierów i konsultantów DGA
- Odpowiedzi na Państwa pytania związane z oprogramowaniem DGA
- Szybką reakcję na nurtujący Państwa problem
- Automatyczną weryfikację poprawności obsługi Państwa zgłoszeń
- Dodatki związane z naszym oprogramowaniem

O podręczniku

Podręcznik ten umożliwi Państwu poznanie procedur obsługi stosowanych przez konsultantów DGA oraz szczegółowo omówi oferowane Państwu usługi. Ten dokument pokaże także sposoby maksymalizacji zysków płynących z korzystania z asysty technicznej DGA.

Dodatkowym celem tego podręcznika jest ustalenie zrozumiałego zestawu zasad obsługi zgłoszeń serwisowych i poinformowanie Państwa o wszystkich zaletach naszej oferty. Naszym zadaniem jest trzymanie się tych zasad, więc jeżeli uważają Państwo, że nasza usługa odstaje od tych standardów prosimy nas o tym poinformować.

Prosimy zwrócić uwagę, na fakt, że treść tego podręcznika może ulec zmianie w celu zwiększenia jakości oferowanych państwu usług.

Asysta techniczna DGA

Usługa asysty technicznej obejmuje swoim zakresem profesjonalną pomoc techniczną w zakresie produktów informatycznych wytwarzanych przez Doradztwo Gospodarcze DGA S.A. Oferowane wsparcie obejmuje swoim zakresem odpowiadanie na pytania techniczne związane z instalacją, wdrożeniem oraz bieżącymi pracami przeprowadzanymi z użyciem zakupionych aplikacji.

Kolejnymi elementami zwiększającymi jakość oferowanych, w ramach umowy asysty technicznej, usług są aktualizacje oprogramowania w ramach jednej wersji rynkowej oraz nieograniczone, obejmujące swoim zakresem aktualizacje do kolejnych wersji rynkowych narzędzi.

Asysta techniczna DGA obejmuje swoim zakresem następujące narzędzia:

- DGA Quality (wraz z modułami: Audity, Biblioteka dokumentów, Reklamacje, HACCP, Aparatura Kontrolno-Pomiarowa)
- DGA Process (wraz z modułami: Case, Workflow, Konfigurator)
- DGA Workflow
- DGA BSC
- DGA Controlling

- DGA Learning
- DGA Secure Audit
- DGA Reports
- DGA Communicator

Prosimy zwrócić uwagę, na fakt, że uzyskanie przez klienta pomocy technicznej dla danego produktu określone jest przez zapisy podpisanych umów.

Metody kontaktu

Kontakt z zespołem asysty technicznej zależy w dużej mierze od rodzaju podpisanej umowy asysty technicznej. Z uwagi na ten fakt dostępne są dwie metody zgłoszenia pytania technicznego naszym specjalistom:

- Narzędzie DGA Support, dostępne dla zalogowanych użytkowników z głównego menu, w którym można dokładnie opisać zgłoszenie techniczne;
- Kontakt telefoniczny z opiekunem przypisanym do klienta (wyłącznie dla klientów, którzy podpiszą umowę asysty i opłacą abonament za konsultacje telefoniczne)

Godziny pracy

Bezpośredni kontakt telefoniczny z konsultantami DGA może odbywać się w standardowych godzinach pracy zespołu świadczącego usługi asysty technicznej: 8:30 – 17:30. Dodatkowo, przez całą dobę dostępne jest narzędzie DGA Support pozwalające na pewny kontakt z naszymi konsultantami i inżynierami.

DGA Support

System DGA Support tworzy punkt kontaktowy pomiędzy Klientami a konsultantami DGA. Ułatwia on przekazywanie istotnych informacji technicznych dotyczących oprogramowania, jak również dostarczanie nowych wersji oferowanych narzędzi drogą elektroniczną, natychmiastowe powiadomianie o dostępnych nowościach i wiele innych udogodnień, które wprowadzane są w celu zwiększenia jakości usług Państwu oferowanych. Jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek uwagi, pytania lub propozycje odnośnie funkcjonowania systemu DGA Support, uprzejmie prosimy o kontakt.

Uruchamianie narzędzia

Zgłoszenia serwisowe

Klienci mający dostęp do usługi support mają możliwość zadawania pytań, zgłaszania problemów oraz przekazywanie sugestii związanych z oprogramowaniem DGA i związanymi z nim materiałami. Dostęp do modułu kontaktu z konsultantami DGA odbywa się poprzez stronę WWW support.dga.pl



Zalogowano jako: klient (klient - Klient)

Wszystkie projekty

Przełącz

[Główna](#) | [Mój widok](#) | [Zgłoszenia](#) | [Dodaj](#) | [Lista zmian](#) | [Pliki](#) | [Moje konto](#) | [Wyloguj](#)

Skocz do

Witamy w DGA SUPPORT 2.0

Witamy w serwisie Klienta, stworzonym z myślą o Państwie. Aby ułatwić współpracę pomiędzy naszymi firmami, DGA udostępnia Państwu dedykowany kanał komunikacji w którym znajdują się między innymi:

- [Biblioteka plików](#) znacznie ułatwiająca wymianę danych pomiędzy DGA a Państwem
- [Zgłoszenia serwisowe](#) umożliwiająca zadawanie pytań i przekazywanie sugestii dotyczących naszych produktów
- [Przeglądanie zgłoszeń](#) umożliwiająca przeglądanie bieżących statusów zgłoszeń

Serdecznie zapraszamy do korzystania z serwisu.

Dodawanie nowego zgłoszenia

Aby dodać nowe zgłoszenie do systemu, należy wypełnić formularz, który zostanie pokazany Użytkownikowi po wybraniu opcji „Dodaj” w głównym menu.

Wymagane informacje

Tytuł zgłoszenia – temat zgłoszenia

Opis – treść zgłoszenia.

Informacje dodatkowe

Kategoria – kategoria wprowadzanego zgłoszenia

Powtarzalność – w przypadku zgłaszania błędu programu należy określić czy problem wystąpił raz czy jest powtarzalny

Podsumowanie – krótki opis treści zgłoszenia.

Dodatkowe informacje – informacje precyzujące zgłoszenie.

Prześlij plik – ścieżka dostępu pliku dołączanego do zgłoszenia.

Widoczność – określenie czy zgłoszenie ma być widoczne dla innych użytkowników systemu („publiczny”), czy wyłącznie dla konsultantów DGA („prywatny”). W trosce o poufność danych klientów oraz ich zgłoszeń pozycja ta jest ustawiona na „prywatny”.

Pozostań w zgłoszeniu - zaznaczane, gdy Użytkownik chciałby wprowadzić następne zgłoszenie.

Zgłoszenie można doprecyzować korzystając z odnośnika „zgłoszenie zaawansowane”. W trybie zgłoszenia zaawansowanego o prócz standardowych pól opisanych wyżej można określić informacje dotyczące konfiguracji sprzętu czy kompilacji produktu.

Monitorowanie postępu prac

Użytkownik może w każdej chwili zalogować się do systemu i sprawdzić aktualny status zgłoszenia klikając w odnośnik „mój widok”. Widok ten przedstawia szereg tabel grupujących zgłoszenia według statusu, a także zgłoszenia dopisane przez Użytkownika, ostatnio modyfikowane czy monitorowane. Po kliknięciu w odnośnik przy konkretnym zgłoszeniu przechodzimy do strony opisującej wszystkie parametry i detale zgłoszenia.

Opis statusów zgłoszenia:

Nowy – zgłoszenie czeka na analizę przez konsultantów DGA.

Uznany - zgłoszenie zostało uznane.

Potwierdzony – informacje zawarte w zgłoszeniu zostały potwierdzone.

Przypisany – do rozwiązania problemu zawartego w zgłoszeniu został przypisany konsultant DGA.

Rozwiązany – problem zawarty w zgłoszeniu został rozwiązany.

Zamknięty – zgłoszenie zostało zamknięte.

Zwrócone – zgłoszenie zostało powtórnie zgłoszone po uprzednim rozwiązaniu.

Wszukiwanie zgłoszeń

Po wybraniu opcji „zgłoszenia” z Menu Głównego Użytkownik ma możliwość wyszukiwania zgłoszeń. Narzędzie to pozwala na wyszukanie zgłoszeń odpowiadających żądaniu użytkownika.



Zalogowano jako: klient (klient - Klient) Wszystkie projekty Przełącz

[Główna](#) | [Mój widok](#) | [Zgłoszenia](#) | [Dodaj](#) | [Lista zmian](#) | [Pliki](#) | [Moje konto](#) | [Wyloguj](#) Skocz do

Szukaj: Szukaj

Biblioteka plików

Biblioteka plików jest miejscem, gdzie Klienci DGA mogą pobrać najnowsze wersje i uaktualnienia oprogramowania. Z biblioteki plików można również pobrać aktualną dokumentację i podręczniki oprogramowania.



Zalogowano jako: klient (klient - Klient) Wszystkie projekty Przełącz

[Główna](#) | [Mój widok](#) | [Zgłoszenia](#) | [Dodaj](#) | [Lista zmian](#) | [Pliki](#) | [Moje konto](#) | [Wyloguj](#) Skocz do

 plik testowy (58,346 bytes)
Wszystkie projekty
(05-20-05 09:56)

Copyright © 2000 - 2005 Mantis Group
support@dga.pl Pomoc

Metody kontaktu

Zapraszamy do kontaktu z DGA przy pomocy narzędzia DGA Support lub pisząc na adres email: support@dga.pl.

Godziny pracy

Bezpośredni kontakt telefoniczny z konsultantami DGA może odbywać się w standardowych godzinach pracy zespołu świadczącego usługi asysty technicznej: 8:30 – 17:30.

Reklamacje

W celu zapewnienia jak najwyższej jakości oferowanych Państwu usług prosimy o informowanie naszej kadry zarządzającej o jakichkolwiek odstępstwach od procedur prezentowanych w niniejszym dokumencie. Prosimy także o informację, jeżeli proponowane Państwu, przez konsultanta DGA, rozwiązanie nie spełnia Państwa oczekiwań. Zgłoszenia eskalujące te przypadki prosimy kierować na adres support@dga.pl

