

Техническая поддержка

Для удобства взаимодействия с технической поддержкой в основной интерфейс добавлены кнопки:

- вызова формы обратной связи;
- запуска программы для удаленного управления компьютером.

Форма обратной связи

В форме Contact support нужно указать тему обращения и подробно описать вопрос.

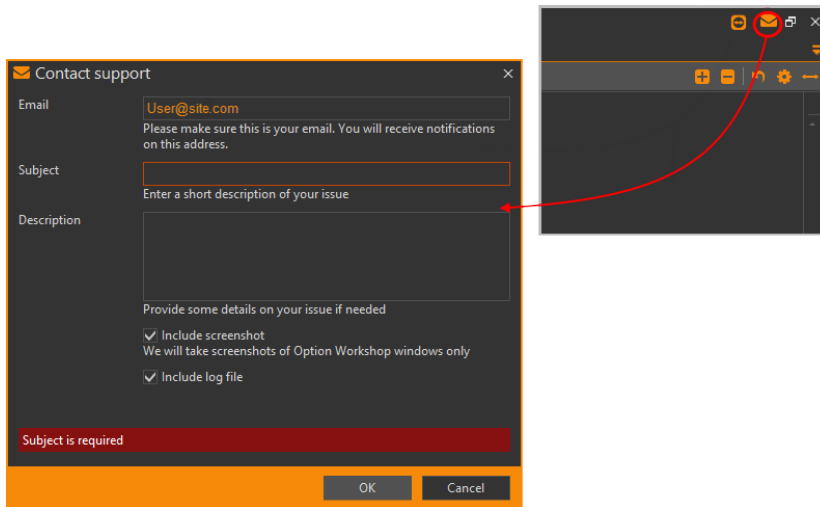


Рисунок 1 – форма обратной связи

Контакты

+7 495 739 00 39

Тех. поддержка

Содержание страницы:

- Форма обратной связи
- Удаленный доступ к компьютеру

Дополнительно:

- Просмотр лог-записей в режиме реального времени
- Включение отладочного режима логирования
- Отправка лог-файлов в техническую поддержку

Для предоставления более полной информации рекомендуется установить переключатели:

- Include screenshot – прикрепить к письму скриншот текущих открытых форм OW*;

*При отправке запроса автоматически будет сделан скриншот только открытых окон программы Option Workshop.

- Include log file – прикрепить к письму лог-файл.

Для отправки сообщения следует нажать кнопку ОК. Ответ технической поддержки придет на адрес, указанный в поле Email.

Удаленный доступ к компьютеру

В ряде случаев сотруднику тех.поддержки для решение проблемы требуется удалённый доступ к компьютеру пользователя. Для взаимодействия в режиме удаленного рабочего стола необходимо передать свой ID или пароль специалисту, чтобы он смог подключиться к компьютеру.

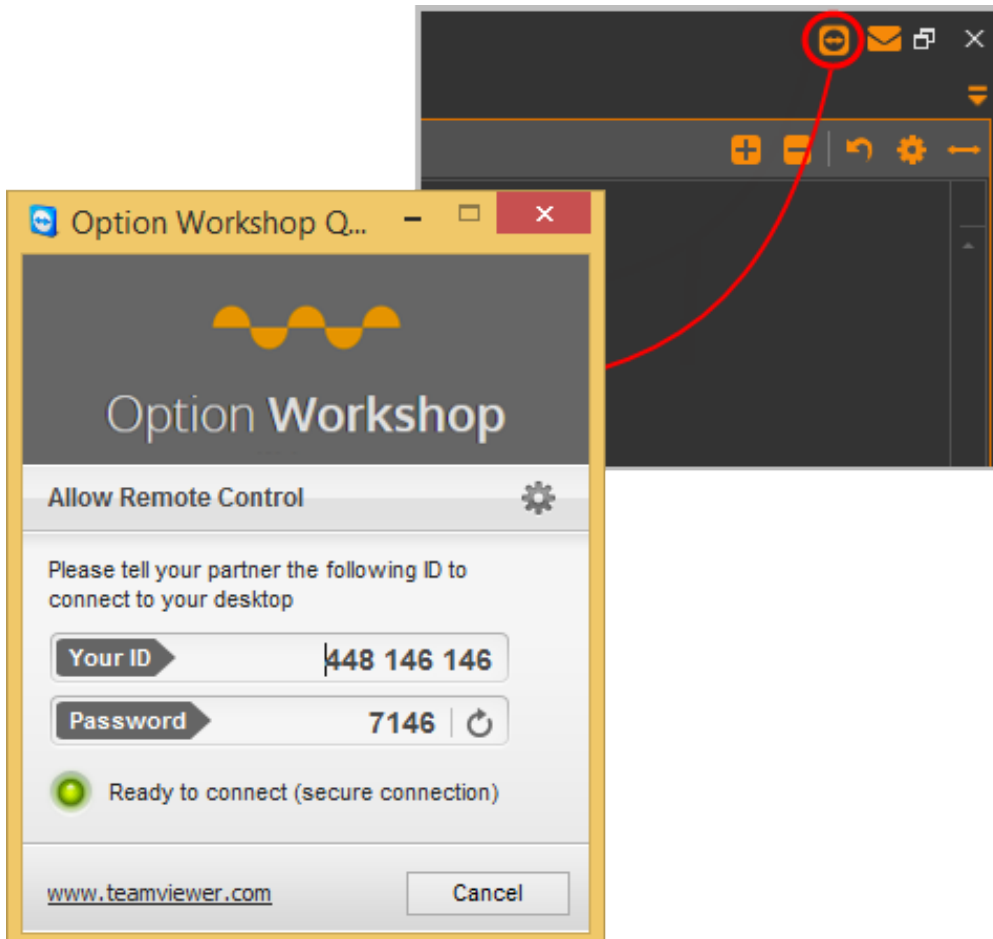


Рисунок 2 – настройка удаленного доступа