

### Informacje ogólne:

Szanowni Państwo,

W celu usprawnienia obsługi Klientów we wszystkich produktach firmy Sage sp. z o.o. wprowadzono nowy sposób zgłaszania i obsługi problemów kierowanych do Działu Wsparcia Technicznego Produktu Sage sp. z o.o.. Programy po zainstalowaniu zawierają specjalny moduł umożliwiający opis i przesłanie zgłoszenia do DWTP.

### Instrukcja postępowania:

#### Zgłoszenie problemu z produktu firmy Sage sp. z o.o.:

Aby uruchomić formularz należy otworzyć menu **Start** w systemie operacyjnym, a następnie wybrać **Wszystkie programy/Sage/Narzędzia/Zgłoszenie problemu**. Aby uruchomić formularz z menu **Pomoc** należy wybrać polecenie **Zgłoszenie problemu** (nie dotyczy Modułów Zarządzania Zasobami). W obu przypadkach zostanie uruchomiony program, który w kolejnych oknach wyjaśni sposób uzupełniania informacji. Część danych wypełniana jest automatycznie (informacje o produkcie). Dane te zostaną pobrane z produktu, z którego uruchomiono **Zgłoszenie problemu**.

#### Zgłoszenie problemu spoza produktu firmy Sage sp. z o.o.:

Program umożliwiający zgłoszenie problemu można również uruchomić bezpośrednio z menu **Start** systemu operacyjnego. W folderze **Sage\Narzędzia** należy wybrać opcję **Zgłoszenie problemu**. Dane w oknie Informacje o produkcie nie zostaną wypełnione automatycznie. W kolejnych polach należy:

- Z rozwijanej listy wybrać produkt, którego dotyczy problem,
- Wpisać numer seryjny produktu,
- Wpisać ręcznie lub wybrać za pomocą przycisku **Przeglądaj** katalog, w którym produkt jest zainstalowany na dysku,
- Wpisać ręcznie lub wybrać za pomocą przycisku **Przeglądaj** katalog firmy, w której wystąpił problem.

Dane wypełnią się automatycznie, gdy zostanie wskazany produkt, w którym wystąpił problem (funkcja: **Szukaj informacji o wybranym programie**).

### Opis problemu:

Po uzupełnieniu informacji o produkcie należy wyczerpująco opisać zaistniały problem. Następnie zostanie wyświetlone okno z listą parametrów, które zostaną automatycznie pobrane z komputera i przesłane do Sage sp. z o.o.. Dane przygotowywane są w postaci tekstowej, co umożliwia ich weryfikację przed wysłaniem.

### Wysyłanie zgłoszenia:

Po wypełnieniu wszystkich pól i opisanu problemu zostanie wyświetlone okno, które umożliwi przesłanie zgłoszenia do Działu Wsparcia Technicznego Produktu Sage sp. z o.o..

#### Wyślij e-mail

W przypadku posiadania w firmie poczty elektronicznej należy wybrać ten sposób przesłania zgłoszenia. Zapewnia on najszybszy kontakt z Działem Wsparcia Technicznego Produktu Sage sp. z o.o.. Przygotowana wiadomość zawierać będzie dane jako załącznik w ustrukturalizowanym formacie tekstowym. Adres e-mail wypełni się automatycznie. Prosimy o nie zmienianie zawartości listu, ponieważ może to uniemożliwić automatyczne przetwarzanie, a w konsekwencji opóźnić odpowiedź. Po wybraniu opcji **Wyślij e-mail** możliwe będzie dołączenie dodatkowych załączników np. kopii bazy, lub zrzut ekranu z komunikatem.

#### Wydrukuj faks/list

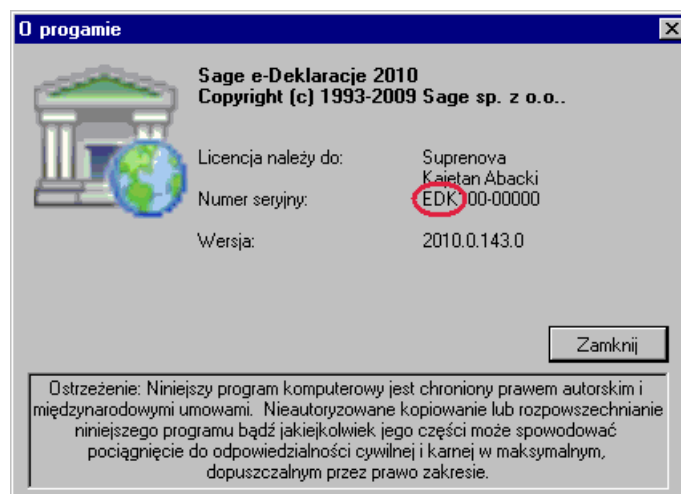
W przypadku, gdy firma nie posiada dostępu do Internetu możliwe jest zgłoszenie problemu faksem. Po wybraniu przycisku zostanie otwarte okno Internet Explorera ze stroną gotową do wydrukowania. Zgłoszenie należy przesłać faksem na numer **22 455 56 65** lub pocztą na adres:

**Dział Wsparcia  
Technicznego Produktu  
Sage sp. z o.o.  
ul. Bema 89  
01-233 Warszawa**

**Zapisz**

Po przyciśnięciu klawisza **Zapisz** w wybranej lokalizacji zostaną zapisane pliki zgłoszenia problemu. Wszystkie wygenerowane pliki należy przesłać na adres: [XXX@symfonia.pl](mailto:XXX@symfonia.pl), gdzie XXX oznacza trzyliterowy prefix numeru seryjnego programu.

Np.



**Rys. 0-1** Okno informacyjne programu

Dla e-Deklaracji będzie to **edk@symfonia.pl**.

Prosimy o wysłanie zgłoszenia niezwłocznie. Problem zostanie poprawnie zarejestrowany przez system rejestracji zgłoszeń. Po zarejestrowaniu w naszym systemie otrzymają Państwo potwierdzenie tego faktu na adres zwrotny.

Dziękujemy