

Instrukcja eZgłoszenia

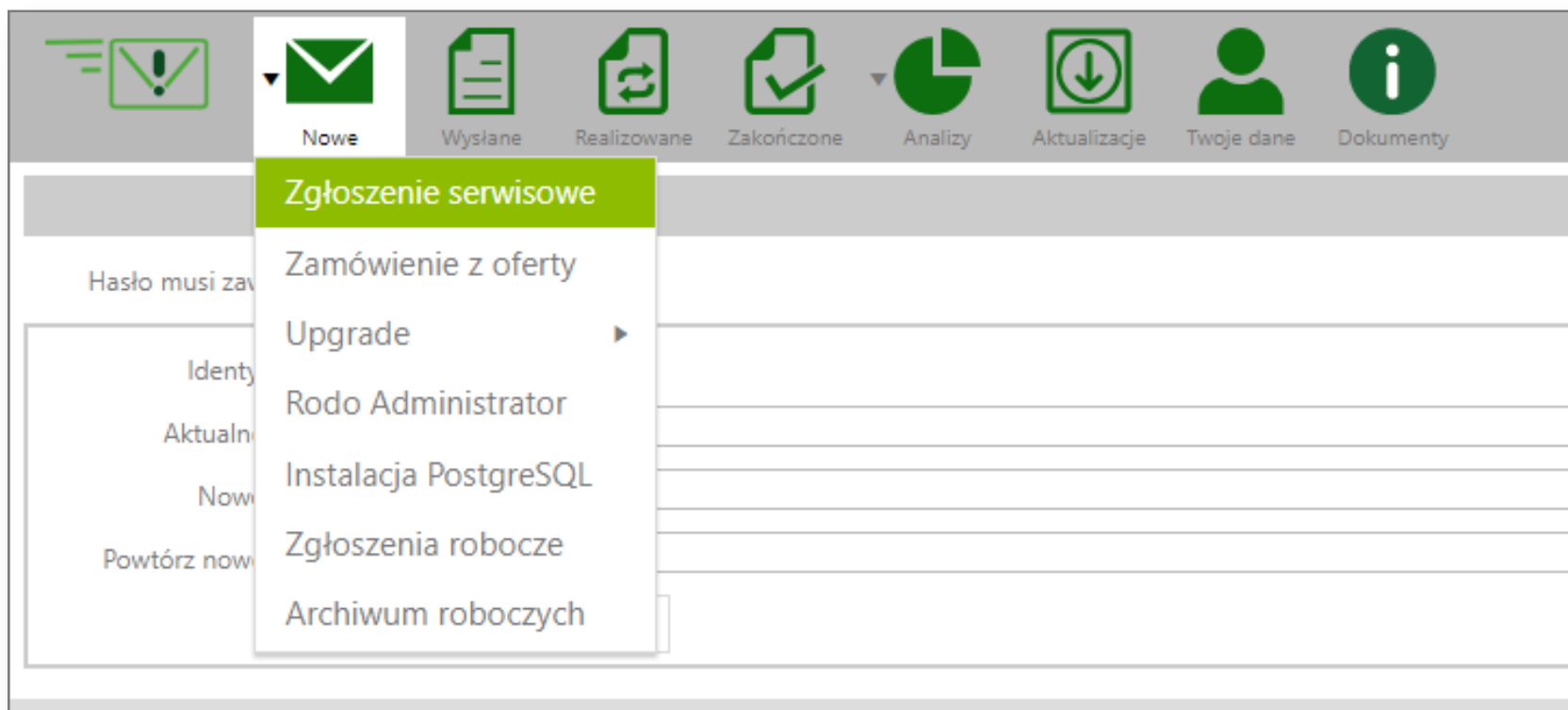
Dla klientów, którzy posiadają system na gwarancji
(nie dotyczy klientów posiadających umowę serwisu i nadzoru autorskiego)

1



Zaloguj się do systemu eZgłoszenia, przejdź do zakładki „Nowe” i wybierz „Zgłoszenie serwisowe”.

(jeśli nie posiadasz jeszcze konta w serwisie eZgłoszenia, to przejdź do instrukcji „[Zakładanie konta w eZgłoszeniach](#)”)



2



Wypełnij formularz zgłoszenia.

Wyślij Anuluj Powiedz

Dodaj zgłoszenie

* Rodzaj zgłoszenia: -- WYBIERZ RODZAJ ZGŁOSZENIA --

* Temat (tytuł):

Numer u zgłaszającego:

* Produkt: **3** Wybierz produkt z listy (lista zawiera tylko te produkty, które są na gwarancji)

* Wersja:

* Opis zgłoszenia:

Formatowanie **B I U** (rozmiar odzied... A)

* Telefon do kontaktu:

Powiązane zgłoszenie: -- Wybierz zgłoszenie --

Opis załączników:

Wskaż pliki...(albo przeciągnij pliki nad ten klawisz)

Jeżeli nie znajdujesz na liście właściwego systemu sprawdź, czy prawidłowo wybrałeś dział w zakładce „Rodzaj zgłoszenia”. Brak systemu na liście może także oznaczać, że nie jest on objęty gwarancją. Zgłoś się do działu sprzedaży w celu przedłużenia gwarancji. Jeżeli Twoje zgłoszenie dotyczy innego modułu, to musisz się liczyć z tym, że zostanie ono zamknięte.



Wyślij Anuluj Powiedz

Dodaj zgłoszenie

* Rodzaj zgłoszenia: -- WYBIERZ RODZAJ ZGŁOSZENIA --

* Temat (tytuł):

Numer u zgłaszającego:

* Produkt: -- V

* Wersja: **4** Wpisz pełny numer wersji systemu, którego dotyczy zgłoszenie

* Opis zgłoszenia:

Formatowanie **B** **I** **U** [Listy] [Wyrównanie] [Link] [Wklej] [Wstaw obraz] [Wstaw tabelę]

Numer wersji sprawdzisz w systemach 2W, klikając w Pomoc. W systemach 3W u dołu strony lub klikając na logo programu. Numer wersji zawiera tylko cyfry i kropki.

* Telefon do kontaktu:

Powiązane zgłoszenie: -- Wybierz zgłoszenie --

Dodaj pliki

Opis załączników:

Wskaż pliki...(albo przeciągnij pliki nad ten klawisz)

PAMIĘTAJ!

Wpisanie błędnego numeru może skutkować zamknięciem zgłoszenia

2



Wypełnij formularz zgłoszenia.

Dodaj zgłoszenie

Wyślij Anuluj Powiedz

* Rodzaj zgłoszenia :

* Temat (tytuł) :

Numer u zgłaszającego :

* Produkt : -- V

* Wersja : ?

* Opis zgłoszenia :

Formatowanie ▾ **B** *I* U

* Telefon do kontaktu :

Powiązane zgłoszenie : -- Wybierz zgłoszenie

7 *Jeśli zgłoszenie jest kontynuacją wcześniejszego, lub ma związek z innym, możesz go powiązać (system wskaże Ci zgłoszenia z ostatnich 12 miesięcy)*

Dodaj pliki

Opis załączników:

Wskaż pliki...(albo przeciągnij pliki nad ten klawisz)

3



Wyślij zgłoszenie (po wysłaniu znajdziesz je w zakładce „Wysłane”, możesz je jeszcze zedytować)

Twoje zgłoszenie zostanie zadekretowane na osobę odpowiedzialną, która zajmie się jego analizą. Zostaniesz poinformowany o przydzieleniu do Twojej sprawy osoby odpowiedzialnej oraz o zaproponowanym rozwiązaniu. Serwisant przekaze Ci jedno z rozwiązań poprzez portal eZgłoszenia lub skontaktuje się telefonicznie pod podany w zgłoszeniu numer telefonu.

PAMIĘTAJ!

Jeżeli zgłoszony problem jest krytyczny dla Twojej organizacji, to dodatkowo (po wysłaniu zgłoszenia możesz skontaktować się z asystentem działu/pionu, którego dotyczy zgłoszenie i przedstawić sprawę. Jeśli okaże się, że zgłoszony problem będzie wymagał specjalnej reakcji, to asystent skoordynuje te działania.



Wewnętrzne numery telefonów:

33 497 83 00 wew. 3 – konsultanci merytoryczni

wew. 1 – Kadry i Płace

wew. 2 – Finanse

wew. 3 – Podatki Lokalne

wew. 4 – Opłaty

wew. 5 – Produkcja

wew. 6 – Zarządzanie Dokumentami, eUrząd

wew. 7 – Infrastruktura sprzętowa

5

Twoje zgłoszenie może być zrealizowane na kilka sposobów:

- 1 - otrzymasz instrukcję (pisemnie lub telefonicznie) jak samodzielnie skorygować zgłoszony problem,
- 2 - serwisant skoryguje zgłoszone nieprawidłowości (jeśli błąd wynika z winy Wykonawcy),
- 3 - otrzymasz informację, w której z planowanych najbliższych nowych (kwartalnych) wersji systemu błąd zostanie naprawiony,
- 4 - w przypadku awarii krytycznej udostępniemy „wersję poprawkową” systemu niezależnie od planowanej wersji kwartalnej,
- 5 - jeżeli realizacja przedmiotowego zgłoszenia wykracza poza zakres gwarancji, to zostaniesz o tym poinformowany w odpowiedzi, a zgłoszenie zostanie zamknięte. Na oczekiwane prace może zostać przygotowana odrębna „oferta serwisowa” w systemie eZgłoszenia. Jej akceptacja w systemie eZgłoszenia wygeneruje „zamówienie serwisowe”, które będzie podstawą realizacji oraz rozliczenia prac. **Szczegóły na następnej stronie.**

Oferta serwisowa

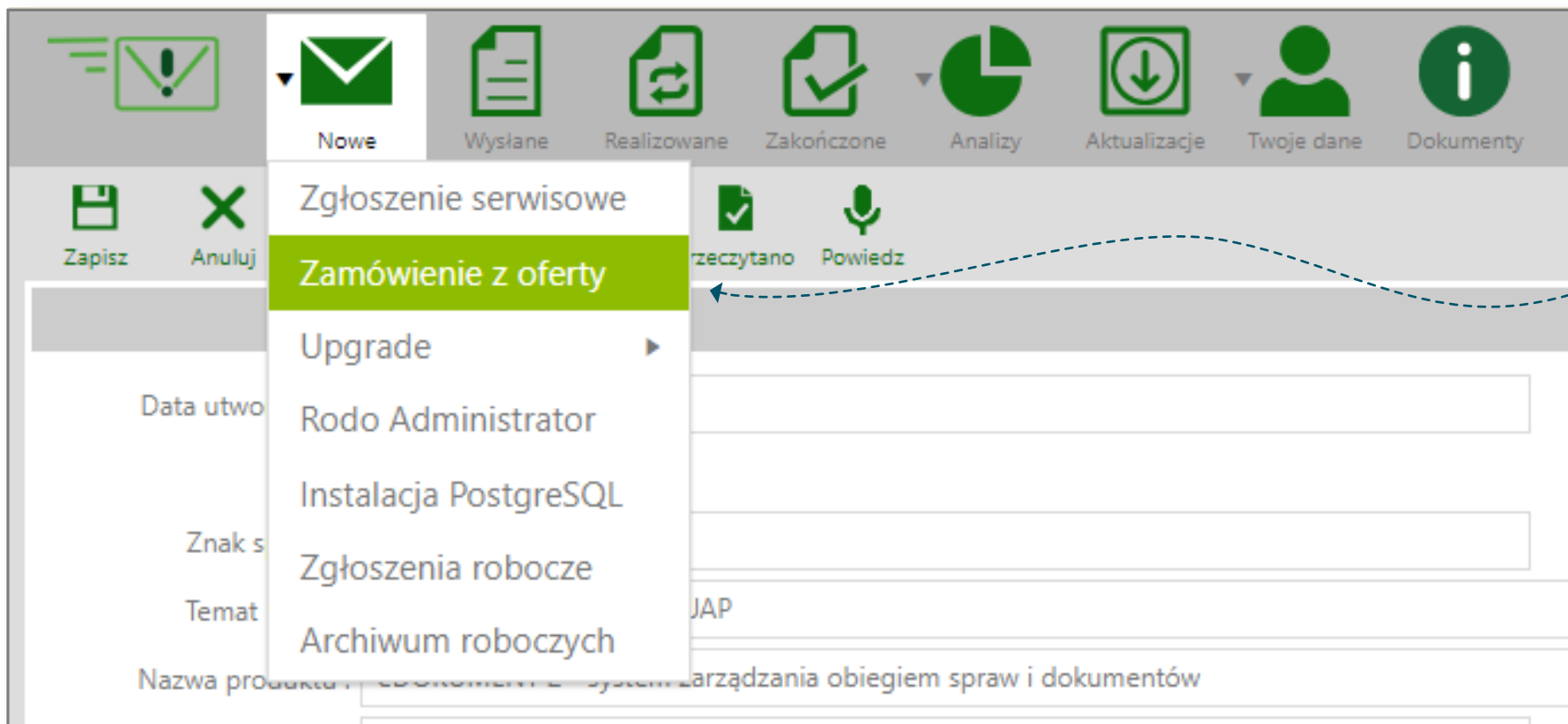
Zdarzenia w ramach zgłoszenia							<input type="checkbox"/> Ukryj zmiany stanu	<input type="checkbox"/> Pełny opis
Data	Nr wewn.	Osoba	Temat (tytuł)	Treść pisma	Nr dok.			
2024-07-05 10:26				Wysłano ofertę; Termin: 2024-09-05;				
2024-07-05 09:58				Zakończona;				
2024-07-05 09:55			OFERTA 000000112		Z -2024-000000112	1		
2024-07-05 09:55				Przydzielono/Rozpoczęto; Termin: 2024-08-02; Odpowiedzialny: ; Waga: GWARANCJA;				

Jeżeli do zgłoszenia zostanie wystawiona oferta serwisowa tu znajdziesz link do jej treści

PAMIĘTAJ!

Link do wystawionej oferty zostanie przypisany do zgłoszenia (po wystawieniu oferty zgłoszenie może zostać zamknięte dlatego sprawdź także zakładkę „Zakończona”).

Aby zaakceptować ofertę, wybierz w menu głównym **NOWE – ZAMÓWIENIE Z OFERTY**.



Wybierz numer oferty, jeżeli to konieczne wpisz dodatkowe uwagi (w opisie zgłoszenia) i wyślij

Nowe Wysłane Realizowane Zakończone Analizy Aktualizacje Twoje dane Dokumenty

Zapisz Anuluj Powiedz

Zamówienie na podstawie oferty

***Numer oferty:** Z -2024-000000112 OFERTA 000000112

Sporządził: Data oferty : 5.07.2024 Wartość netto : 660.00 Znak sprawy : SRINT/2024/

***Temat (tytuł):** Potwierdzenie zamówienia zgodnie z ofertą

Numer u zgłaszającego:

***Opis zgłoszenia:**

⌵
⌶

* Oczekuję wizyty konsultanta firmy Rekord Tak Nie

* Potwierdzam, że zapoznałem się z minimalnymi wymaganiami dla systemów - www.rekord.com.pl/wymagania

Dodaj pliki

Opis załączników:

Wskaż pliki...(albo przeciągnij pliki nad ten klawisz)