

Техническая поддержка Программного комплекса для ЭВМ «Автоматизированная система для расчетов напряженно-деформированного состояния трубных обвязок и магистральных трубопроводов «СРІРЕ»

Правила обращения в Техническую поддержку:

1. Перед обращением в Службу технической поддержки рекомендуем поискать решение:

- в руководстве по установке ПК СРІРЕ (кратко представлена на коробке с программой, в полном объеме записана на флеш-накопитель);
- руководстве Пользователя (записано на флеш-накопителе);
- электронной справке ПК СРІРЕ (доступно после установки программы);
- руководстве по установке и управлению системой защиты лицензий Sentinel (записано на флеш-накопителе в папке с актуальными драйверами системы защиты лицензий).

2. Просьба учитывать, что Служба технической поддержки работает по будним дням с 10.00 до 18.00 (время Московское)

3. Обращение в службу поддержки можно направить несколькими способами:

- на электронный адрес Службы технической поддержки: support@cpipe.ru ;
- сформулировать вопрос в интерактивной форме на сайте: www.cpipe.ru ;
- простые вопросы не требующие направления расчетных моделей, чертежей и т.п. можно задать по контактному телефону: +7 (495) 768-333-4.

4. Просьба распределять обращения: одно обращение – одна проблема.

Пожалуйста, не указывайте в одном письме несколько проблем/вопросов.

5. Если вы уже обсуждали свой вопрос\проблему с одним из наших специалистов, укажите его контакты, что бы мы переадресовали ему вашу заявку.

6. Тема запроса

Тема запроса должна быть максимально информативна. В теме необходимо четко и емко указать суть проблемы.

7. Содержание запроса:

7.1. Предмет обсуждения

В теле заявки указывайте информацию о продукте (версию и сборку продукта, серийный номер), версия операционной системы (ServicePack), характеристики компьютера и рабочей сети (если вопрос связан с системой лицензирования).

7.2 Описание проблемы

Описание проблемы должно быть максимально понятным, для того, чтобы мы могли воспроизвести проблему и проанализировать ее. Чем подробнее и понятнее будет описана проблема, тем быстрее Вам будет предоставлен ответ с решением.

Описывайте проблему последовательно:

- Подробное (пошаговое) описание действий
- Полученный результат
- Ожидаемый результат

Приветствуется приложение расчетных моделей, где у Вас возникает вопрос, а также скриншотов программы иллюстрирующих или дополняющий суть Вашего вопроса.

В случае сложных расчетных моделей и для вопросов, связанных с их созданием и анализом результатов расчетов рекомендуется также прикладывать исходные данные (чертежи, отчеты), которые использовались для создания расчетной модели.

8. При необходимости сделайте скриншот, вложите чертеж, на котором стабильно воспроизводится ошибка, лог файлы.

9. Указывайте в письме информацию для обратной связи: имя, адрес электронной почты, телефон (с кодом города), город, название рабочей организации.

10. Дополнительная информация

Отвечайте на все вопросы Службы технической поддержки. Запрашиваемая информация необходима для анализа ситуации.

Соблюдая эти не сложные правила, вы ускорите время получения исчерпывающего ответа\решения.

Замечание: Убедитесь, что описанная Вами проблема не допускает разночтения и стабильно воспроизводится, при четком следовании Вашему описанию.

Перед отправкой сообщения, воспроизведите проблему, следуя своему описанию, чтобы убедиться, что все корректно и понятно описано.