

## Soporte Técnico

El departamento de Soporte Técnico de Data IQ está disponible para atender los problemas de QlikView relacionados con:

- ❖ **Instalación** - Problemas surgidos con la instalación del producto. *No se suministrarán servicios de instalación bajo el concepto de "Soporte", ni se realizará la instalación completa del producto.*
- ❖ **Funcionalidad QlikView** - Que no opere como es debido (como se ha diseñado o se espera de ello).
- ❖ **Licencias** - Asuntos técnicos. *(Soporte Técnico no puede crear, modificar, actualizar ni emitir licencias (\*))*

En el caso de necesitar soporte técnico, puede hacerlo de las siguientes formas:

- En forma telefónica al +54-11-4780-3700 de Lunes a Viernes de 9 a 17hs.
- Via email a **soporte@dataIQ.com.ar**

## Documentación requerida

***Es necesario contar en todos los casos con la mayor cantidad de información posible para facilitar las tareas de diagnóstico y determinar el origen del inconveniente.***

Los elementos que Ud. deberá intentar proveer son:

### Cliente Windows / Cliente WEB

- ❖ Con la aplicación abierta presionar Ctrl + Shift + Q, esto brinda información relacionada con QlikView y el entorno ("Información Adicional del Documento").
- ❖ Versión del .NET Framework instalado
- ❖ Incluir logs de eventos del sistema operativo. Guardar los mismos como un archivo .evt según corresponda, incluir un archivo por tipo (Aplicación / Sistema / Seguridad).
- ❖ En caso de tratarse de un cliente web, proporcionar la versión del QVPlugin.
- ❖ Completa descripción del evento, si es posible *screenshots* del error / problema en cuestión.

### QlikView Server / Publisher

- ❖ Estando en el reporte Web presionar Ctrl + Shift + Q, esto brinda información relacionada con QlikView y el entorno ("Información Adicional del Documento").
- ❖ Descripción del Hardware en el que QlikView Server se encuentra instalado
- ❖ Versión del Sistema operativo (Windows 2003 Server, etc)
- ❖ Versión del .NET Framework instalado
- ❖ Incluir logs de eventos del sistema operativo. Guardar los mismos como un archivo .evt según corresponda, incluir un archivo por tipo (Aplicación / Sistema / Seguridad).
- ❖ Logs de eventos correspondientes al QlikView Server
- ❖ Completa descripción del evento, si es posible *screenshots* del error / problema en cuestión.

## E-MAIL DE SOPORTE

Los mails que se manden a soporte deberán tener un formato estándar que deberá ser respetado para que los técnicos puedan responder el requerimiento.

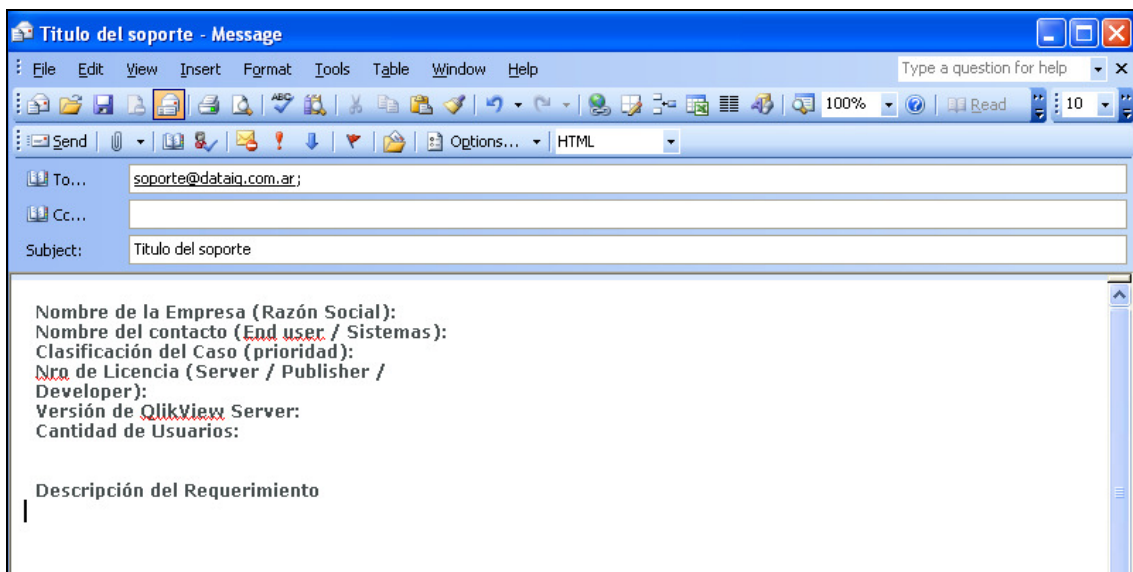
Antes de hacer la descripción del problema se deberá completar un encabezado con información adicional. La información a ser completada en este encabezamiento es la siguiente:

Descripción	Obligatorio (SI / NO)
Nombre de la Empresa (Razón Social)	SI
Nombre del contacto (End user / Sistemas)	SI
Clasificación del Caso (prioridad)	SI
Nro de Licencia (Server / Publisher / Developer)	SI
Versión de QlikView Server	SI
Cantidad de Usuarios	NO
Descripción del Requerimiento	SI

Es obligatorio también enviar el archivo de "Información Adicional del Documento" (Ctrl + Shift + Q).

Es muy importante que se complemente la descripción del requerimiento con toda la información adicional posible que ayude a diagnosticar y resolver el problema. Por ejemplo: logs, aplicaciones, impresiones de pantalla, etc.

A continuación se muestra un ejemplo de un e-mail siguiendo el formato estándar.



**Los siguientes apartados NO están incluidos como parte del soporte técnico:**

- ❖ Macros.
- ❖ Asuntos relacionados con VBscript o Jscript.
- ❖ Diseño o desarrollo de aplicaciones, macros, scripts y/o documentos.
- ❖ El entorno en el que se instala QlikView.