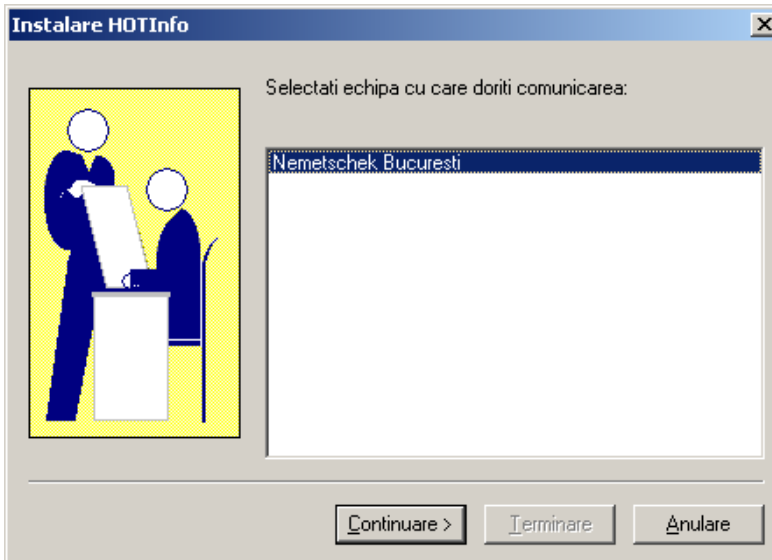


## Utilizarea aplicatiei Hotinfo pentru a genera cereri de suport

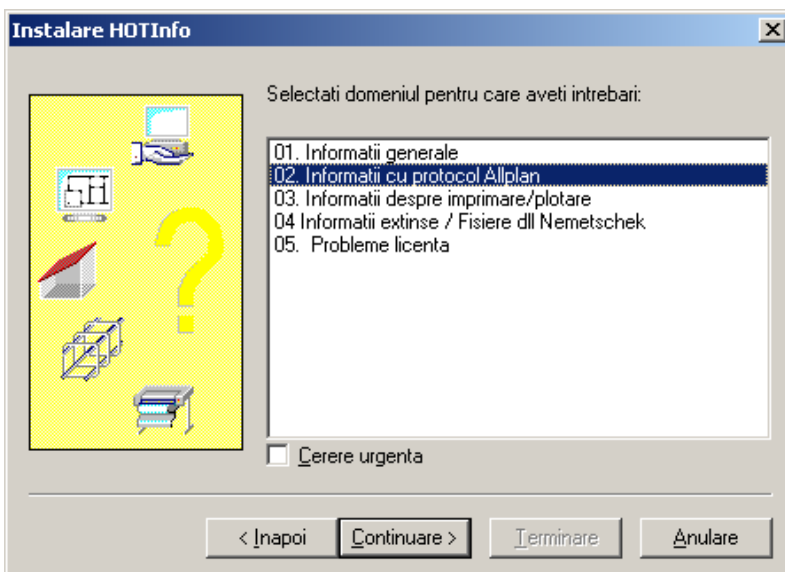
Pentru a formula cererile de suport tehnic va recomandam sa utilizati aplicatia **Hotinfo** si sa trimiteti documentul obtinut astfel prin fax sau e-mail. Aceasta aplicatie preia automat informatiile legate de instalarea Allplan si de eventualele probleme aparute in timpul utilizarii, reducand considerabil timpul consumat utilizand alt tip de hotline (de ex. prin telefon).

### Realizarea cererii de suport cu aplicatia Hotinfo

1. Deschideti **Hotinfo** din **Start – Programs – Allplan 200x – Hotinfo**.
2. Selectati echipa cu care doriti comunicarea si faceti apoi clic pe **Continuare**.



3. Selectati domeniul pentru care aveti intrebari. In functie de domeniul selectat vor fi culese automat informatiile utile echipei pentru rezolvarea problemelor. Este posibila si o selectie multipla. Faceti apoi clic pe **Continuare**.  
Domeniile 1, 3, 4, 5 se refera la configuratia sistemului, instalarea Allplan si a licentei.  
Domeniul 2 se refera la eventualele erori intalnite in lucrul efectiv cu Allplan.



4. Introduceți datele personale și faceți clic apoi pe **Continuare**.

Instalare HOTInfo

Adresa Dvs. de contact:

Datele: Gheorghe X

Disponibil: de la [ ] la [ ]

Strada: Margeanului

Orasul: Bucuresti

Cod postal: 1

Telefon: 021 2222222

Telefax: 021 1111111

E-mail: zzzz@yahoo.com

< Inapoi    Continuare >    Terminare    Anulare

5. Descrieți problema apărută și faceți clic pe **Continuare**.

6. Introduceți fișierul ce conține întrebările dumneavoastră sau alte informații utile și faceți clic pe **Terminare**.

7. Dacă ați selectat domeniul 2 trebuie să porniți **Allplan** făcând clic pe butonul **Start Allplan** și să încercați să re-creați problema – toate procesele software vor fi salvate în acest timp. Pentru **Informații trace** alegeți opțiunea **Normal**.

Porniti Allplan.  
Incercati sa recreati problema - toate procesele software vor fi salvate in aceasta perioada. Apasati pe <Continuare>

Informatii Trace

Minim

Normal

Maximal

Start ALLPLAN    Anulare

8. În **Allplan** urmați exact aceiași pași pentru a re-crea problema pentru care solicitați suport.

9. După reproducerea problemei / erorii închideți **Allplan** și faceți clic pe butonul **Continuare**. Va fi generată cererea de suport tehnic. Salvați fișierul hotinfo pe harddisk și trimiteți-l apoi la adresa [hotline@nemetschek.ro](mailto:hotline@nemetschek.ro) (sau pe fax la nr. 253.25.81).