

Zgłaszanie awarii przez e-mail

Zaopiniowanie zgłoszenia przez wiadomość e-mail

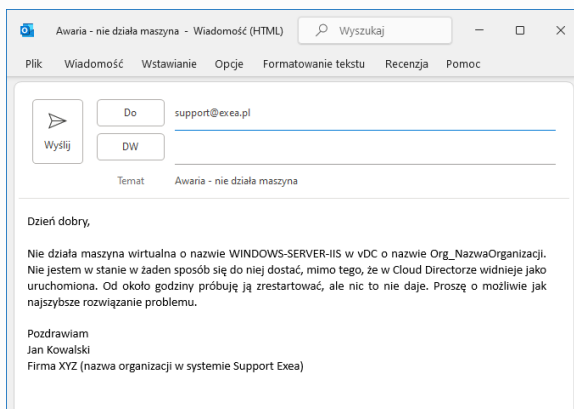
Jednym ze sposobów na zaopiniowanie nowego zgłoszenia jest wysłanie wiadomości e-mail na adres support@exea.pl.

W temacie wiadomości podaj w kilku słowach czego dotyczy zgłoszenie, w treści postaraj się jak **najdokładniej** opisać swój problem i podać, jeśli to możliwe, dwa **szczegóły**, abyśmy mogli jak najszybciej pomóc. Jeśli zgłoszenie dotyczy maszyny wirtualnej, koniecznie podaj jej **nazwę** oraz **organizację vDC**, w której się ona znajduje. Pamiętaj także, aby podać **nazwę firmy oraz nazwę organizacji w systemie Support Exea**, w imieniu której się kontaktujesz.

Zgłoszenie awarii

W przypadku zgłoszenia awarii koniecznie w tytule wiadomości podaj słowo "**Awaria**". Zweryfikujemy wtedy, czy problem występuje po naszej stronie. Po pomyślnej weryfikacji przystąpimy do usuwania awarii.

Przykład wiadomości - zgłoszenie awarii:



The screenshot shows an email client window titled "Awaria - nie działa maszyna - Wiadomość (HTML)". The "To" field contains "support@exea.pl" and the "Subject" field contains "Awaria - nie działa maszyna". The body of the email reads:

Dzień dobry,

Nie działa maszyna wirtualna o nazwie WINDOWS-SERVER-IIS w vDC o nazwie Org_NazwaOrganizacji. Nie jestem w stanie w żaden sposób się do niej dostać, mimo tego, że w Cloud Directorze widnieje jako uruchomiona. Od około godziny próbuję ją zrestartować, ale nic to nie daje. Proszę o możliwie jak najszybsze rozwiązanie problemu.

Pozdrawiam
Jan Kowalski
Firma XYZ (nazwa organizacji w systemie Support Exea)