

CÓMO REALIZAR SU CONSULTA A SOPORTE TÉCNICO.

> SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO.

Para contactar con soporte técnico existen los siguientes medios.

1. En su cuenta de Allplan Connect (<https://connect.allplan.com>) desde el menú Soporte>Consultas (S+).
2. Forma manual, enviando un email a suporte.es@allplan.com.

INFORMACIÓN QUE DEBE INCLUIR LA SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA.

Es importante incluir toda la información necesaria que haga que la recepción de la solicitud de asistencia se gestione de forma rápida. En cualquiera de los métodos de solicitud de asistencia utilizado se debe incluir la siguiente información necesaria para una respuesta rápida y eficiente:

1. **Asunto:** En temas de licencias indicarlo en el asunto. El resto de consultas incluir una breve descripción del problema.
 2. **IDCliente.** (C440... o EA-...) es su número de usuario Allplan y está disponible en:
 - > En la Web de clientes Allplan Connect (<https://connect.allplan.com>) "Mi Perfil".
 - > PDF de códigos de licencia recibido al adquirir sus licencias.
 - > En el programa Allmenu>Información>Número de Cliente
 3. **Núm. de Puesto con el que tiene problemas.** Disponible en Allmenu>Información>Número de Cliente.
 4. **Versión del software.** Disponible en Allmenu>Información>Versión o dentro de Allplan en el menú *Ayuda>Acerca de Allplan*.
- Toda la información anterior puede encontrarla agrupada dentro de Allplan, en el menú Ayuda>Acerca de Allplan.*
5. **Motivo de la consulta.** Descripción del problema y toda la información necesaria que ayude a detectar a simple **vista** el motivo de la incidencia.
 6. **(Opcional) Adjuntar material de apoyo para la resolución.** Capturas de pantalla, modelo o archivos utilizados, etc. Cualquier material adicional ayudará a los técnicos para encontrar una solución más eficiente y rápida.

Siempre que se cumplan los puntos anteriores de forma correcta ALLPLAN SYSTEMS ESPAÑA asegurará una respuesta sobre el estado de la consulta en un tiempo máximo de 24 h. desde su recepción en la bandeja de soporte.

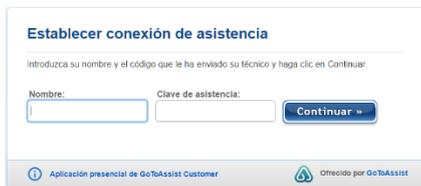
Podrá ver y añadir comentarios adicionales a su consulta desde su cuenta de Allplan Connect (<https://connect.allplan.com>) desde el menú Soporte>Consultas (S+). Puede ver el vídeo de nuestro canal de Youtube Allplan España, donde mostramos cómo:

https://www.youtube.com/watch?v=d0_QJZbMSwc

> MEDIOS DE CONTACTO DE LOS TÉCNICOS CON EL CLIENTE.

Para contactar con el cliente los técnicos tienen 3 medios que utilizarán según su criterio para la resolución de la consulta:

1. **E-mail:** Para enviar solución o solicitar más información o datos de la incidencia o problema.
2. **Conexión Remota:** Para la conexión se utilizan los siguientes métodos:
 - > Recibir por correo electrónico un link de conexión o acceder a la página Web www.fastsupport.com. Que conectará directamente en remoto con el equipo técnico en el momento que utilice el link. Valido sólo durante la jornada que se le envía
 - > En el menú Ayuda>Allplan en la Web>Soporte técnico online dentro del programa Allplan. Poniendo la clave de conexión enviada por el técnico
 - > Los datos necesarios para la conexión son cuando accede por www.fastsupport.com:



Nombre = IDCliente.

Clave de asistencia = proporcionada por el técnico de soporte.

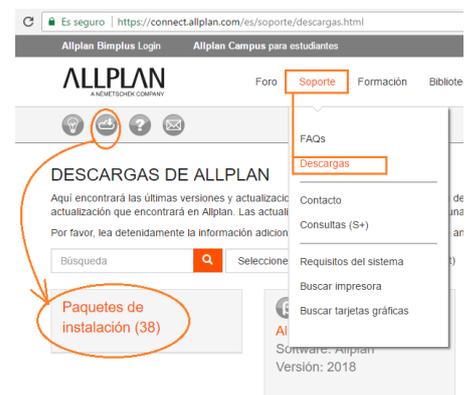
> SOPORTE A INSTALACIONES Y ACTUALIZACIONES DE NUEVAS VERSIONES.

Para clientes nuevos o actualizaciones de versiones anteriores a 2016 deberá contactar con su Agente oficial en la zona ([Consulte aquí su punto de venta](#)). Él es el encargado de realizar la instalación y las gestiones necesarias para una correcta instalación de su software. En todo caso la instalación in-situ no está incluida en ServicePlus por lo que puede tener un coste adicional.

Este punto no hace referencia a actualizaciones puntuales, automáticas o manuales, de Hotfixes que se gestionarán con soporte técnico como consultas de clientes por los métodos anteriormente explicados.

Para una correcta instalación del software, además de comprobar los requisitos del programa, es necesario:

1. Tener conexión a internet en el equipo en el momento de realizar la instalación.
2. Acceso de usuario de Windows con permisos de Administrador de equipo. En caso de instalación en Red es necesario un usuario con permisos de Administrador para el equipo servidor y se darán las instrucciones necesarias para la correcta instalación.
3. Comprobar los Requisitos del sistema en la Web de Allplan:
<https://www.allplan.com/es/system/requisitos-del-sistema>
4. Tener descargada la última versión del software, disponible en el apartado de descargas de Allplan Connect. Se puede acceder desde estos accesos de la cuenta de Allplan Connect
5. En caso de actualizaciones o re-instalaciones debe realizar copia de seguridad de las carpetas de datos STD, PRJ y USR. Puede acceder a estas carpetas desde: Allmenu>Servicios>Explorador de Windows.



Soporte Técnico no se hace responsable de la pérdida de cualquier información de la que no se haya realizado copia de seguridad.