

Программное обеспечение «D-touch box»

Руководство пользователя

Минимальные системные требования для использования программы «D-touch box»

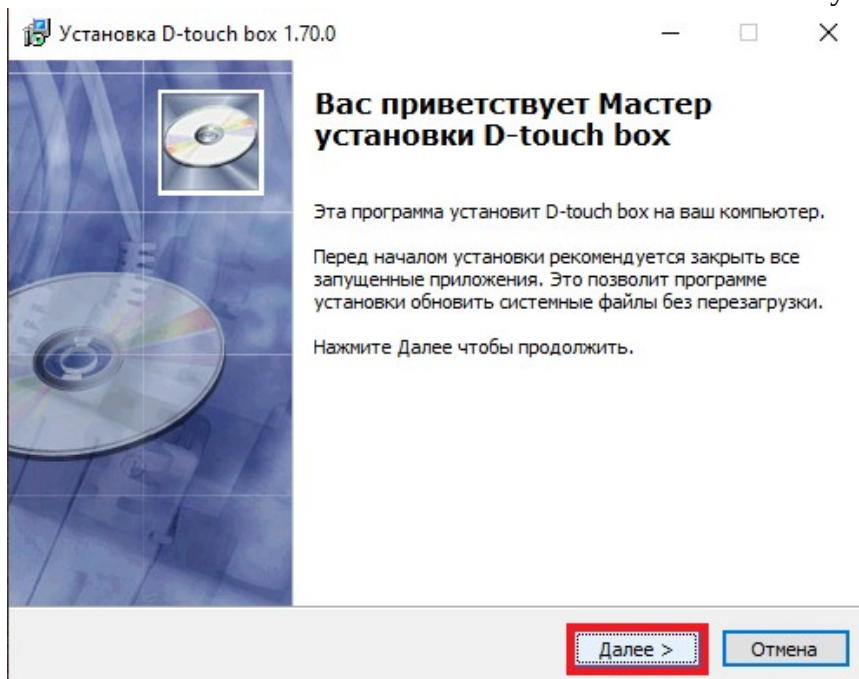
Работает под управлением ОС Windows 10, минимальные системные требования: процессор Intel Pentium 4 и выше, 512 МБ ОЗУ.

Для активации ПО вам потребуется лицензионный ключ. Лицензионный ключ и экземпляр произведения будут предоставлены после консультации и заключения договора на использование ПО.

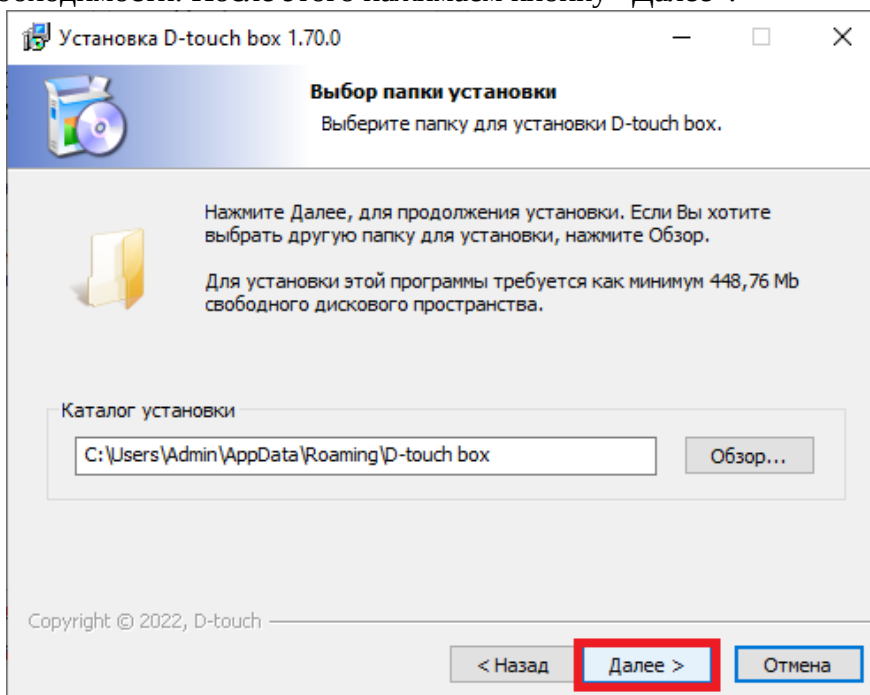
Инструкция по установке и эксплуатации программного обеспечения

Инструкция по установке программы «D-touch box»:

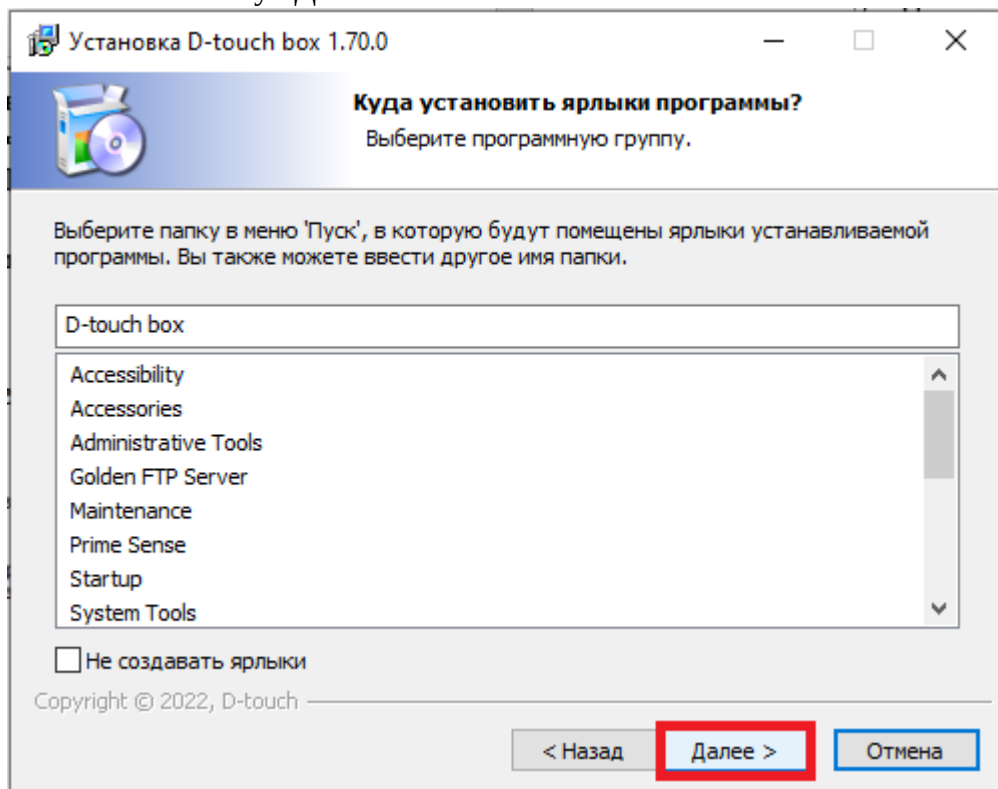
1. Запускаем установочный файл «Установочный файл.exe».
2. При возникновении окна «Система Windows защитила ваш компьютер» нажать на надпись «Подробнее», далее нажать на кнопку «Выполнить в любом случае».
3. При возникновении всплывающего окна «Контроль учетных записей» с запросом на внесение изменений на устройство, нажимаем «Да», при отсутствии такого окна переходим к следующему пункту.
4. В появившемся окне «Установка D-touch box» нажимаем кнопку «Далее».



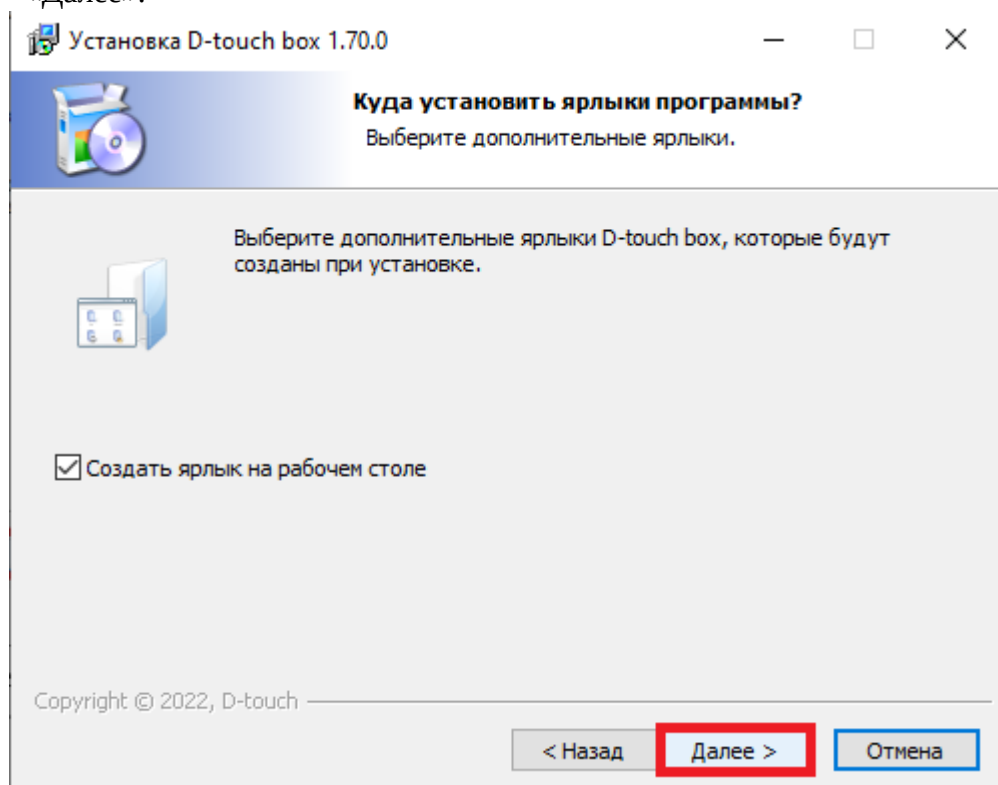
5. Далее выбираем путь установки программы нажав кнопку «Обзор...», при необходимости. После этого нажимаем кнопку «Далее».



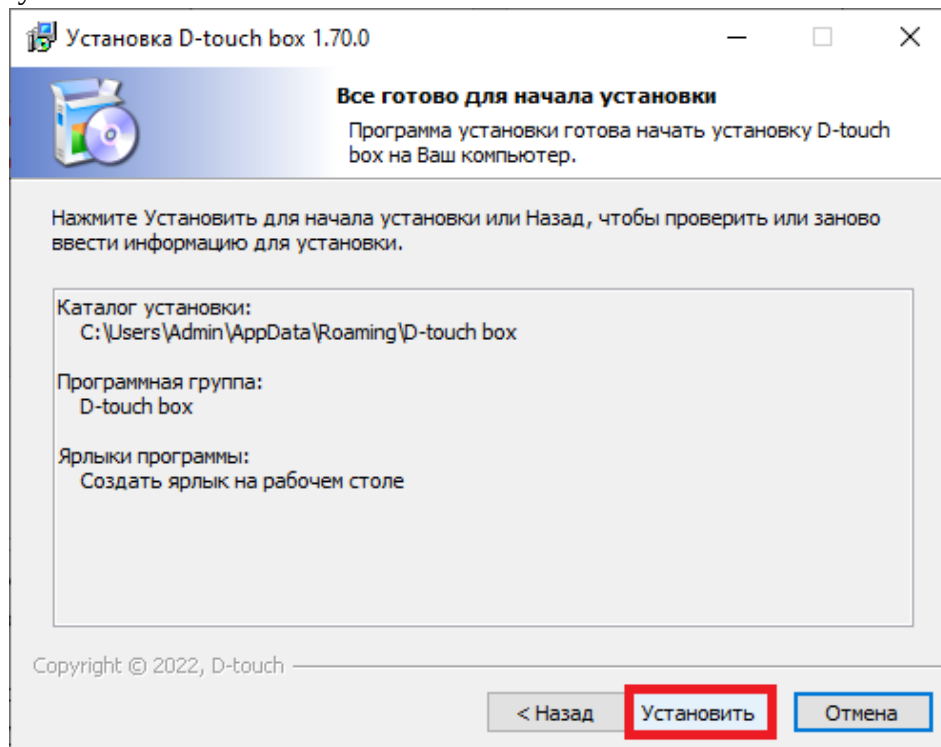
6. Выбираем папку в меню «Пуск», в которую будут помещены ярлыки установочной программы или вовсе не создаем, при необходимости, после нажимаем кнопку «Далее».



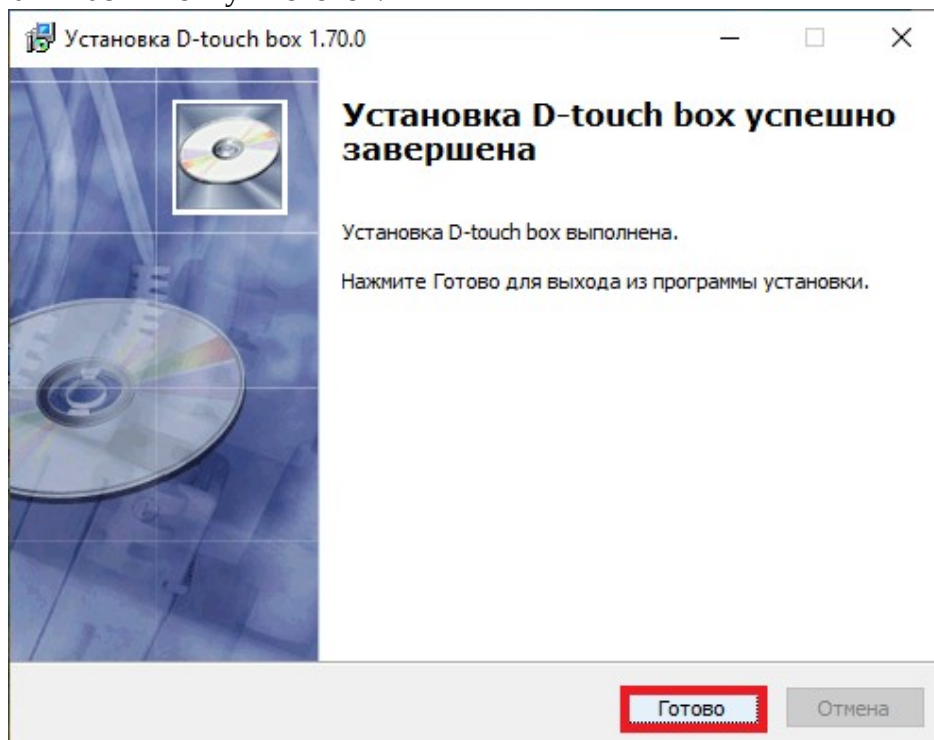
7. Подтверждаем необходимость создания ярлыка программы на рабочем столе ОС установкой галочки в соответствующем пункте или не создаем его с помощью снятия данной галочки в соответствующем пункте, нажимаем кнопку «Далее».



8. Проверяем параметры установки, при соответствии с заданными нажимаем кнопку «Установить», при несоответствии нажимаем кнопку «Назад» до необходимого пункта и вносим изменения в соответствии с вышеизложенными пунктами.



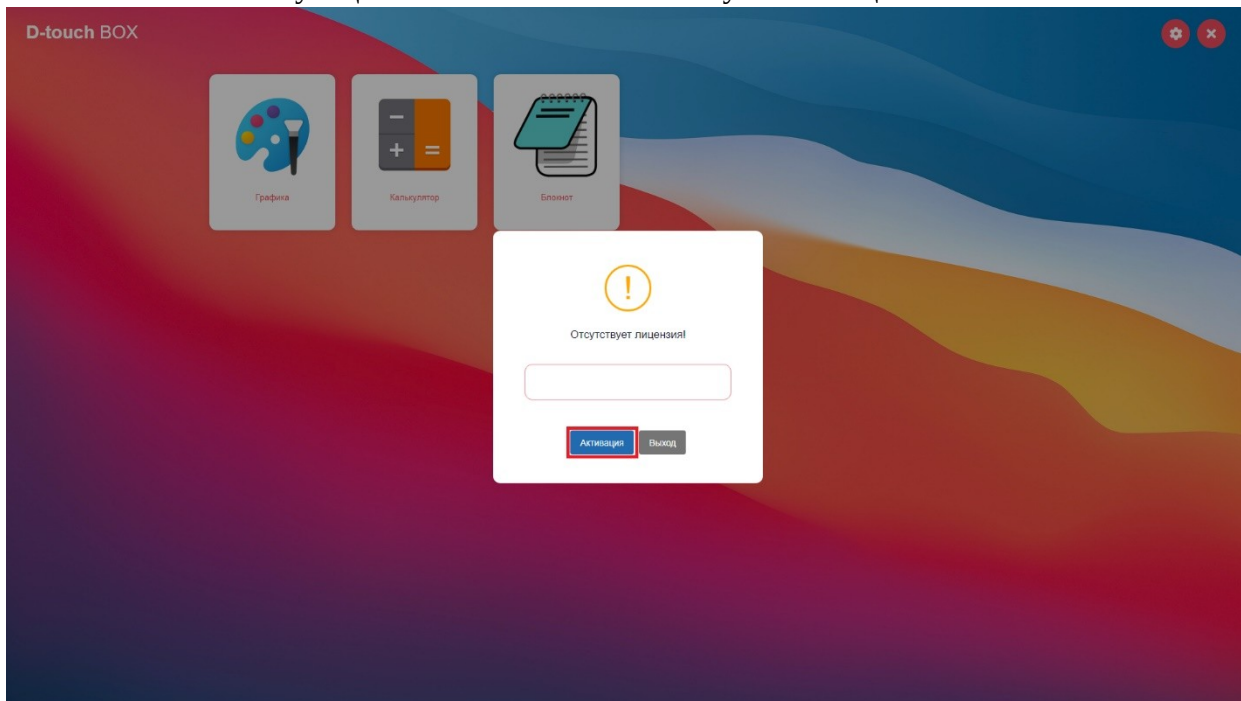
9. Дожидаемся окончания установки программы до появления нового окна.
10. В появившемся окне выбираем необходимость запуска программы в данный момент постановкой или снятием галочки в соответствующем пункте, нажимаем кнопку «Готово».



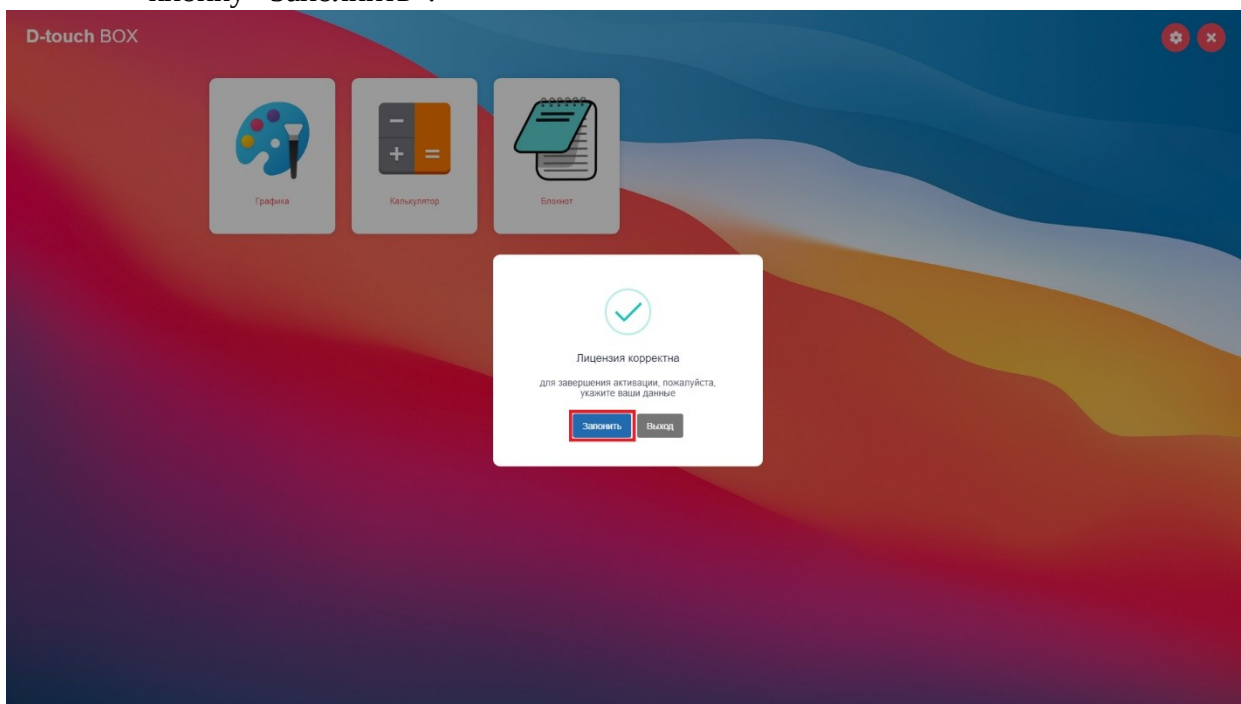
Процесс установки завершен.

Инструкция по лицензированию программы «D-touch box» (первый запуск):

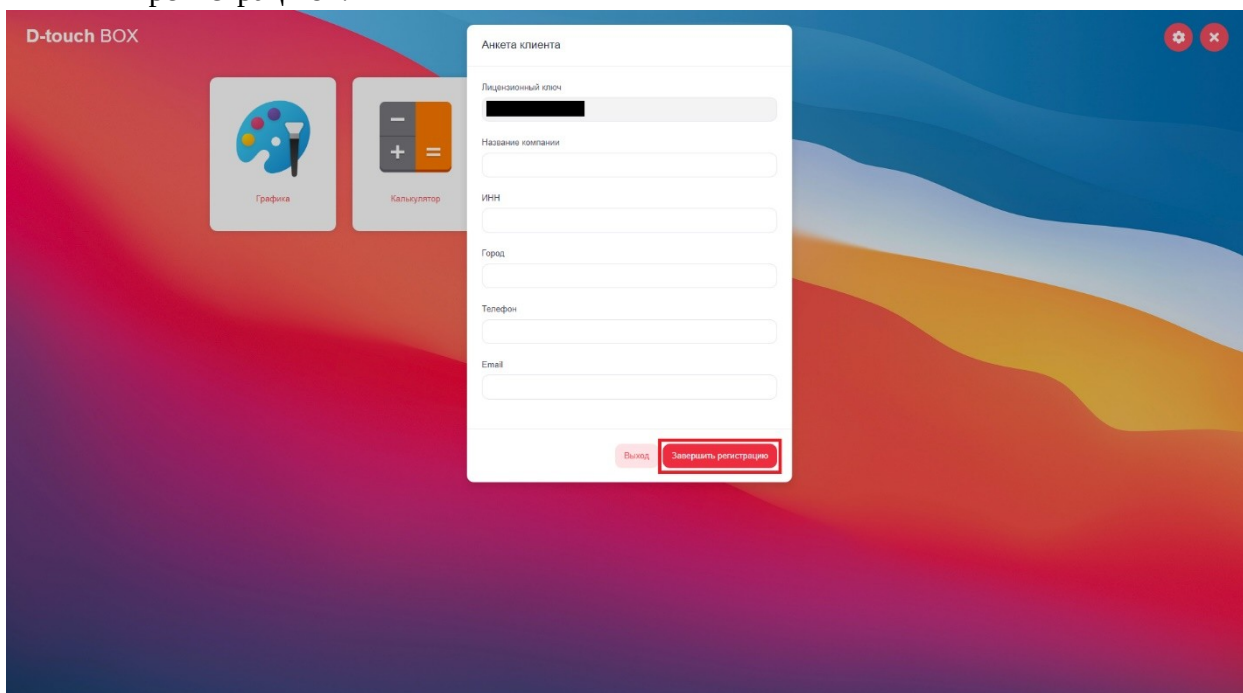
1. Запускаем программу «D-touch box» с помощью соответствующего ярлыка на рабочем столе (при наличии) или с помощью соответствующего значка приложения из папки расположения программы на ПК.
2. В появившемся окне запроса лицензии, вводим лицензионный ключ в соответствующее окно и нажимаем кнопку «Активация».



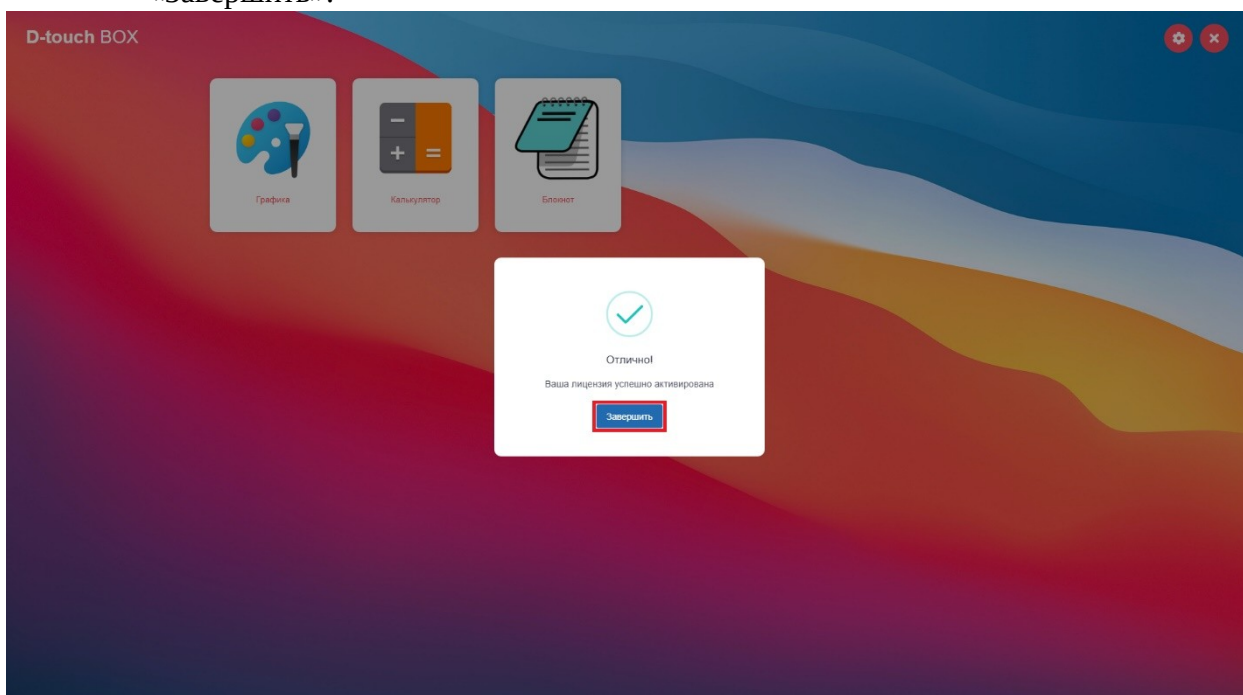
3. При подтверждении лицензионного ключа в появившемся окне нажимаем кнопку «Заполнить».



4. Далее заполняем следующие пункты: название компании, ИНН, город, телефон, Email (данные вносятся в соответствии с данными юридического лица, который будет использовать данную программу), нажимаем кнопку «Завершить регистрацию».



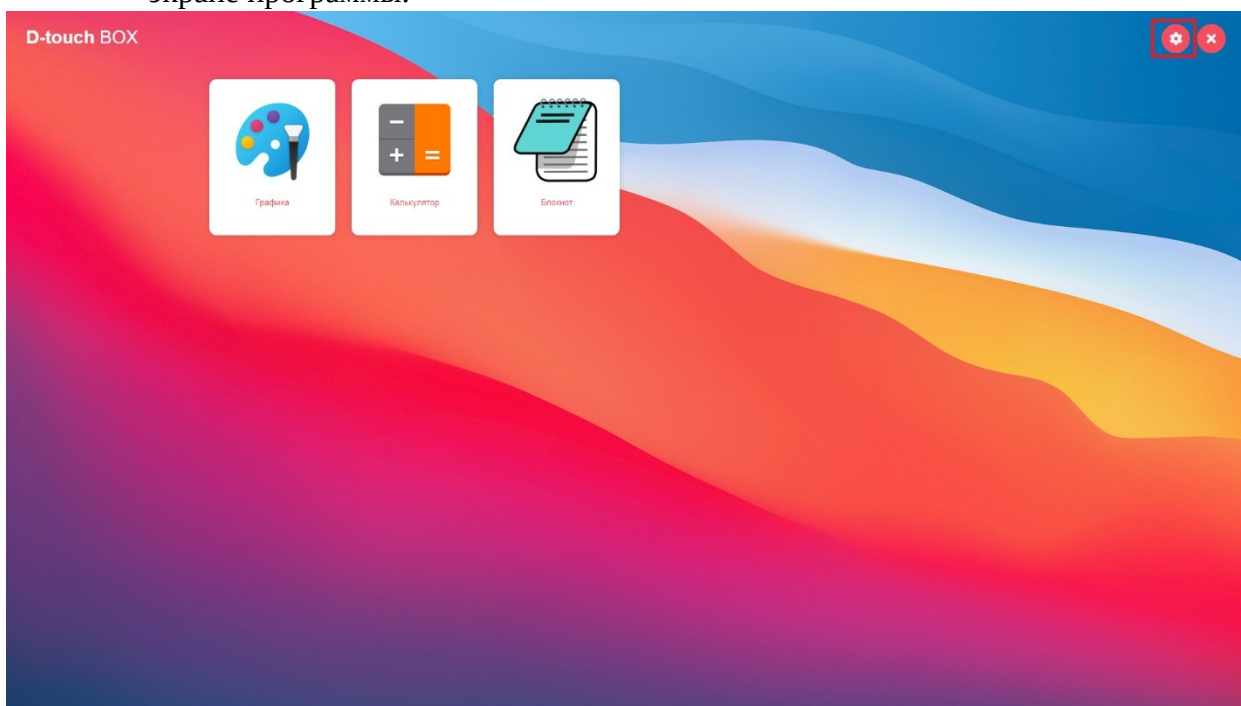
5. В появившемся окне с подтверждением регистрации нажимаем кнопку «Завершить».



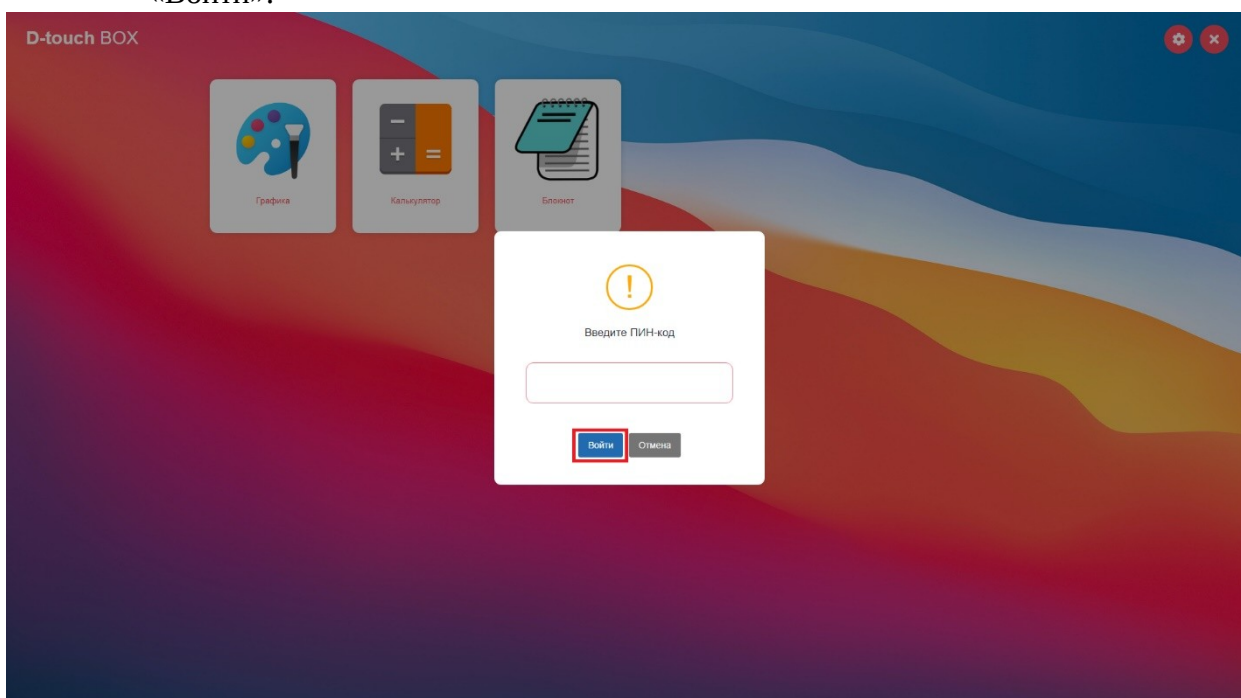
Процесс лицензирования завершен.

Инструкция по настройке программы «D-touch box»:

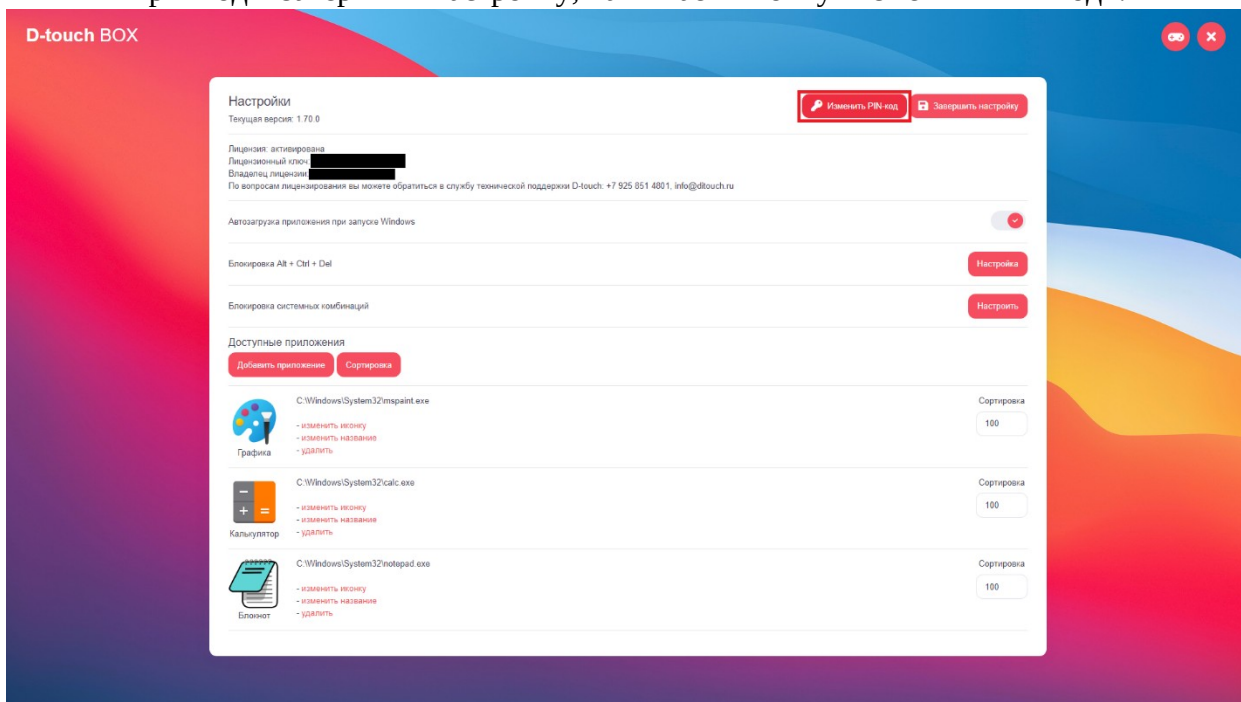
1. Входим в меню настроек нажатием на соответствующий значок на главном экране программы.



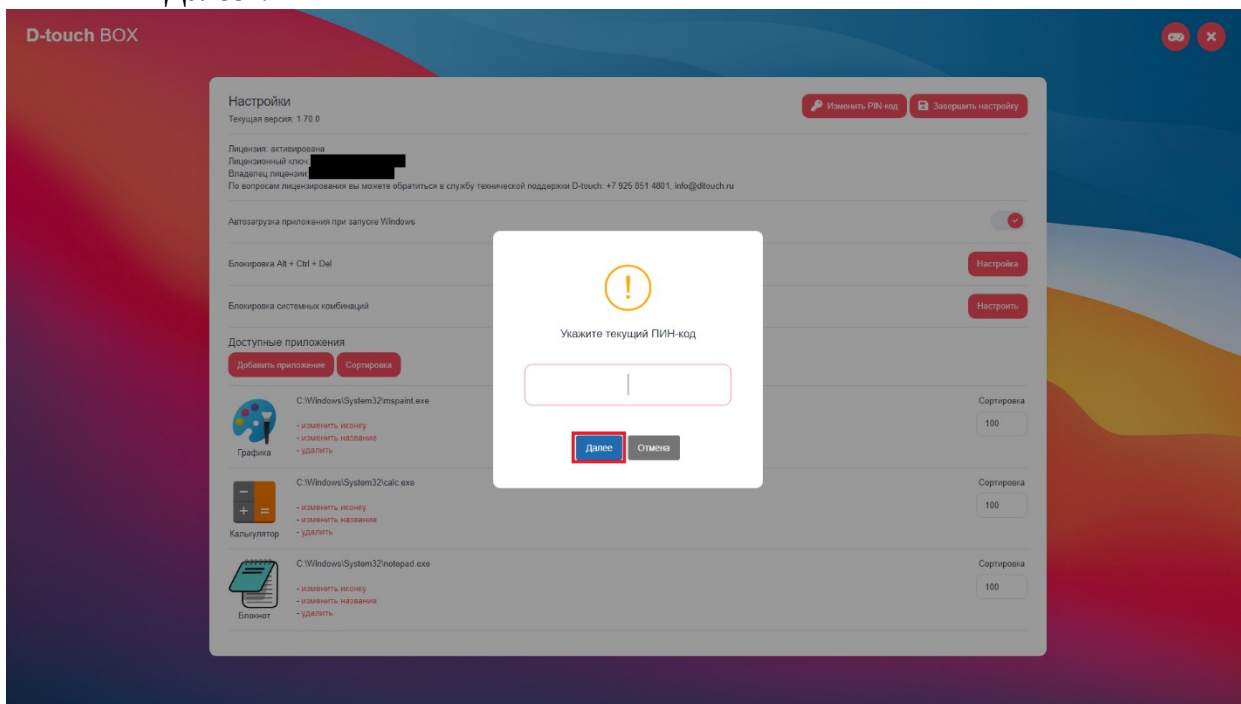
2. В появившемся окне вводим pin-код (по умолчанию 1111) и нажимаем кнопку «Войти».



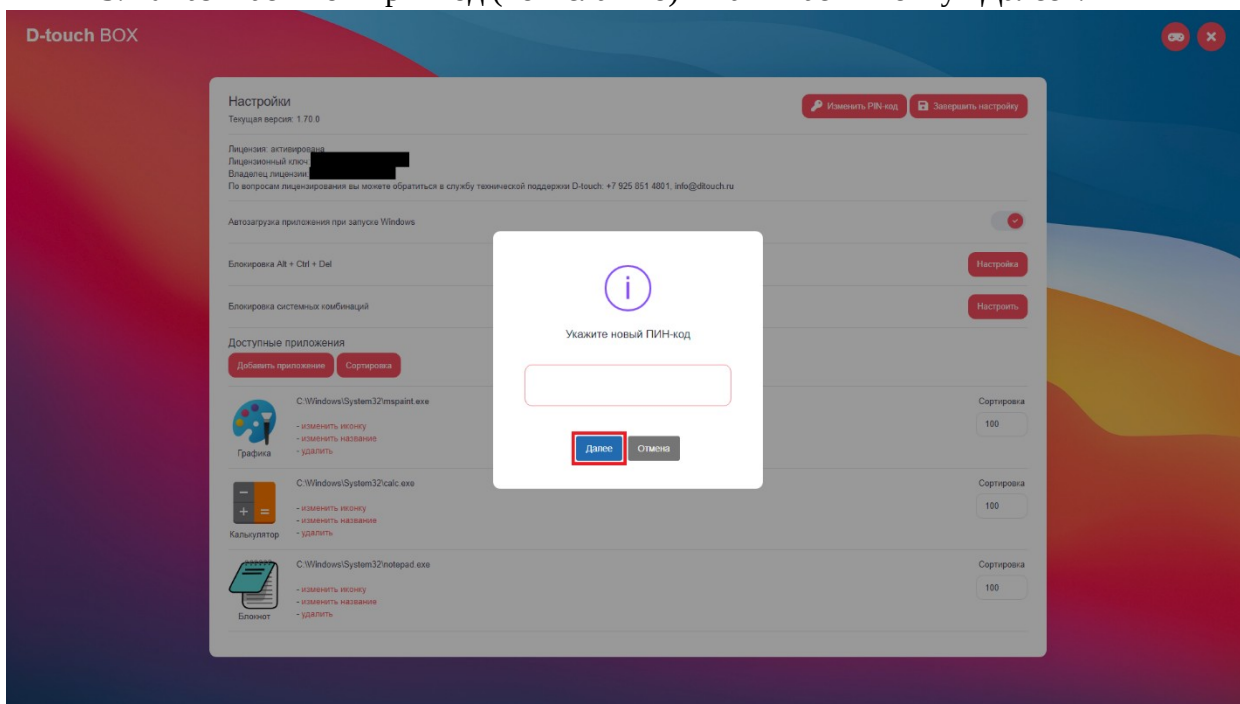
3. Появляется окно с настройками в верху которого есть возможность изменить pin-код и завершить настройку, нажимаем кнопку «изменить PIN-код».



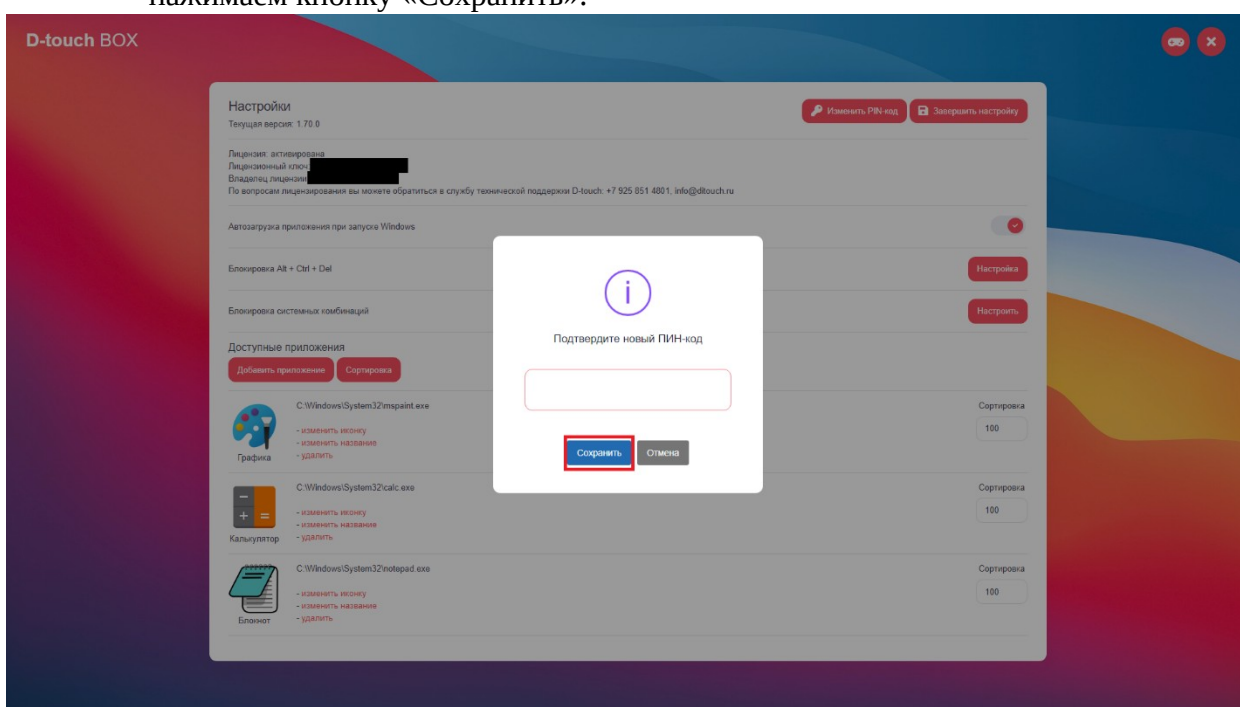
4. В появившемся окне указываем действующий pin-код и нажимаем кнопку «Далее».



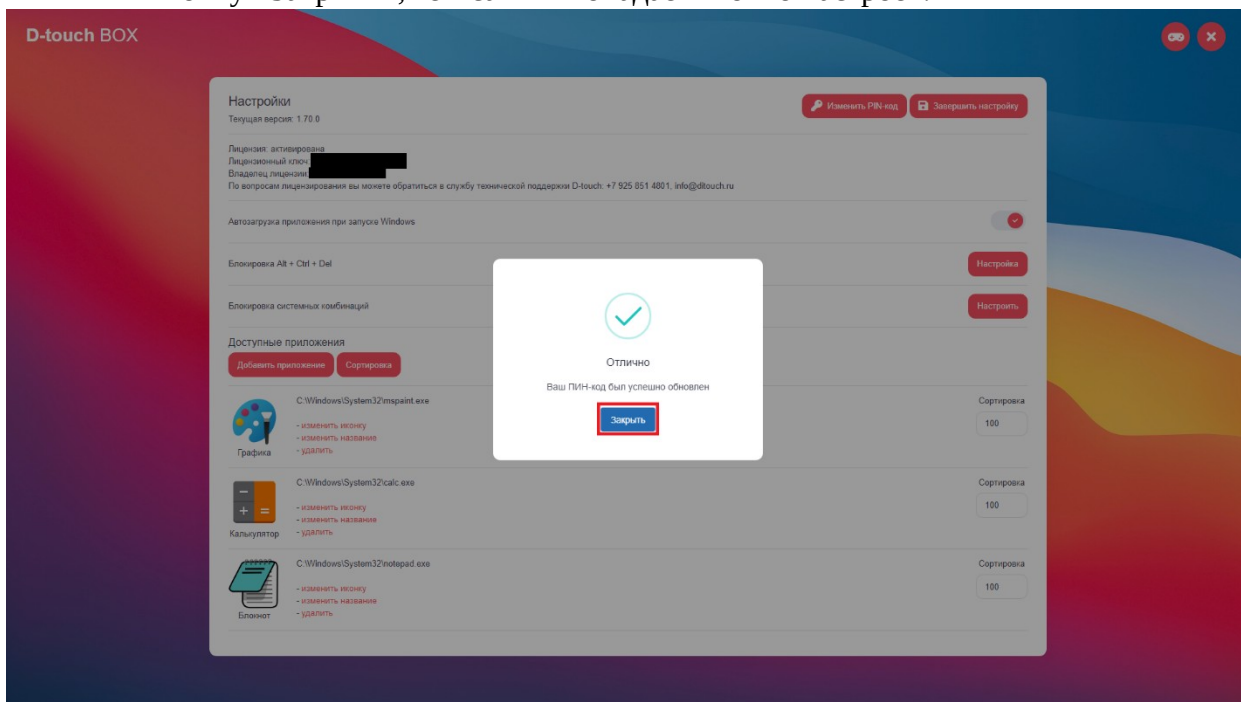
5. Указываем новый pin-код (по желанию) и нажимаем кнопку «Далее».



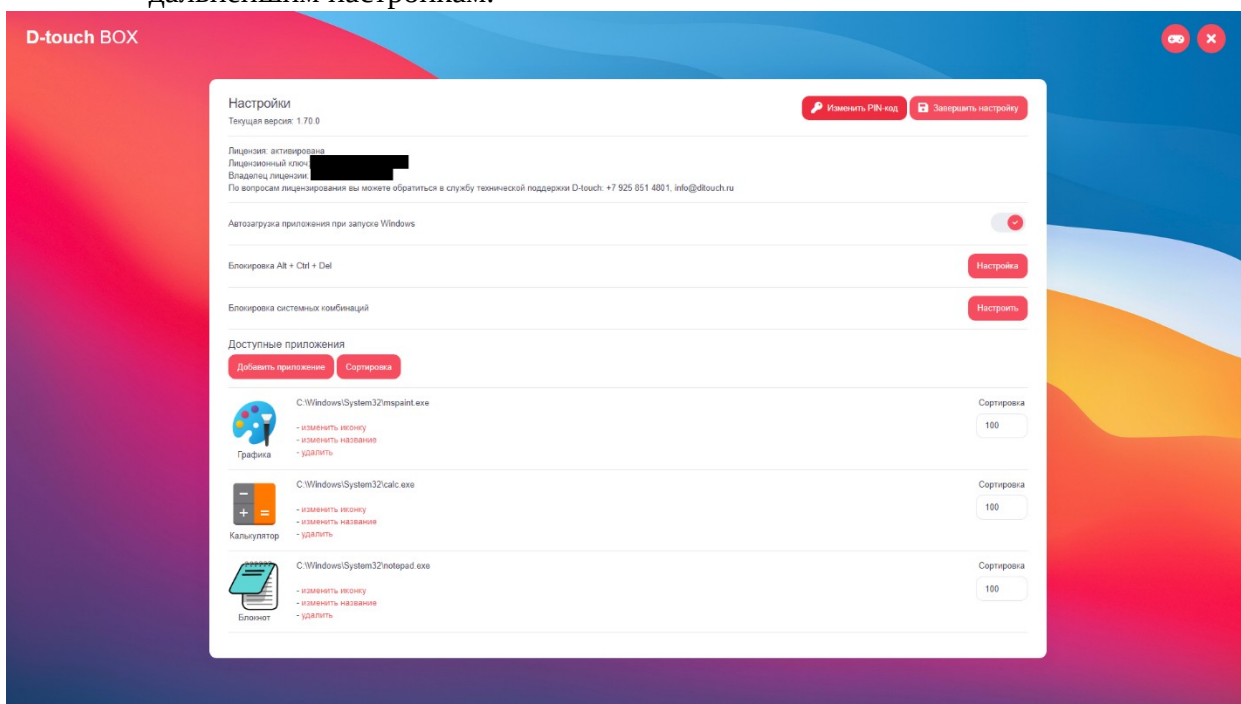
6. В появившемся окне подтверждаем новый pin-код повторным его вводом и нажимаем кнопку «Сохранить».



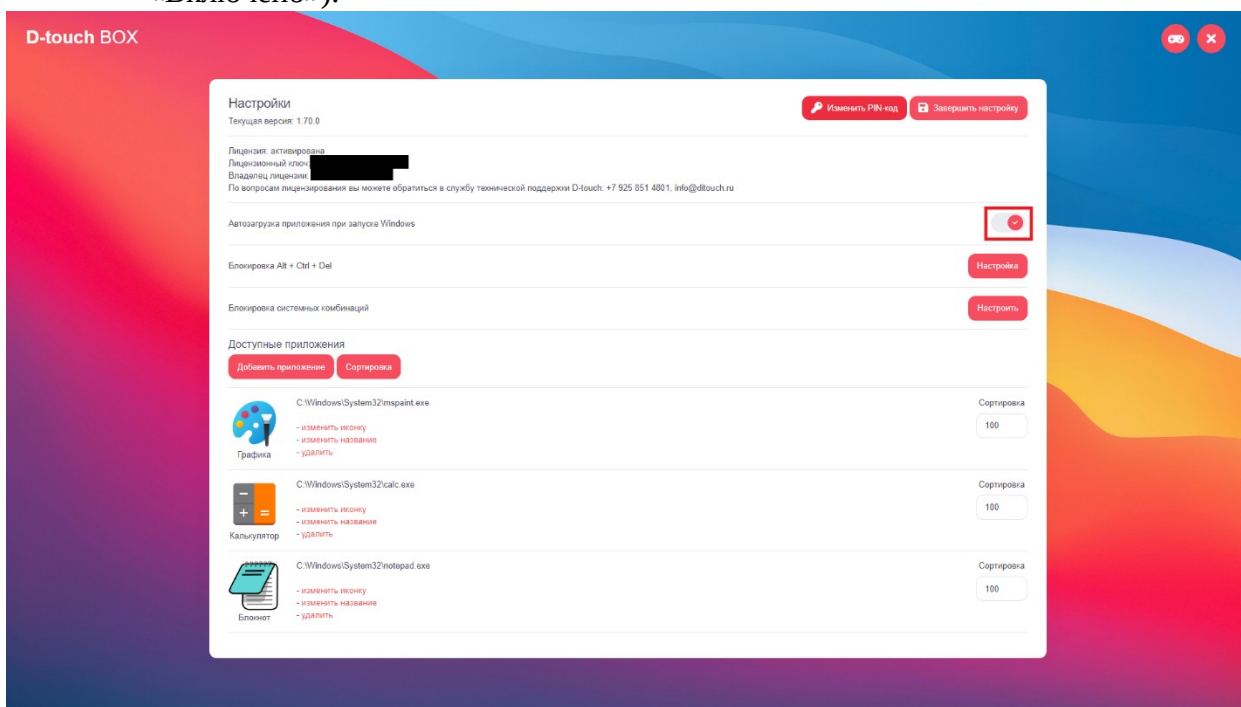
7. Наблюдаем окно с подтверждением сохранения нового pin-кода и нажимаем кнопку «Заккрыть», тем самым попадаем в окно настроек.



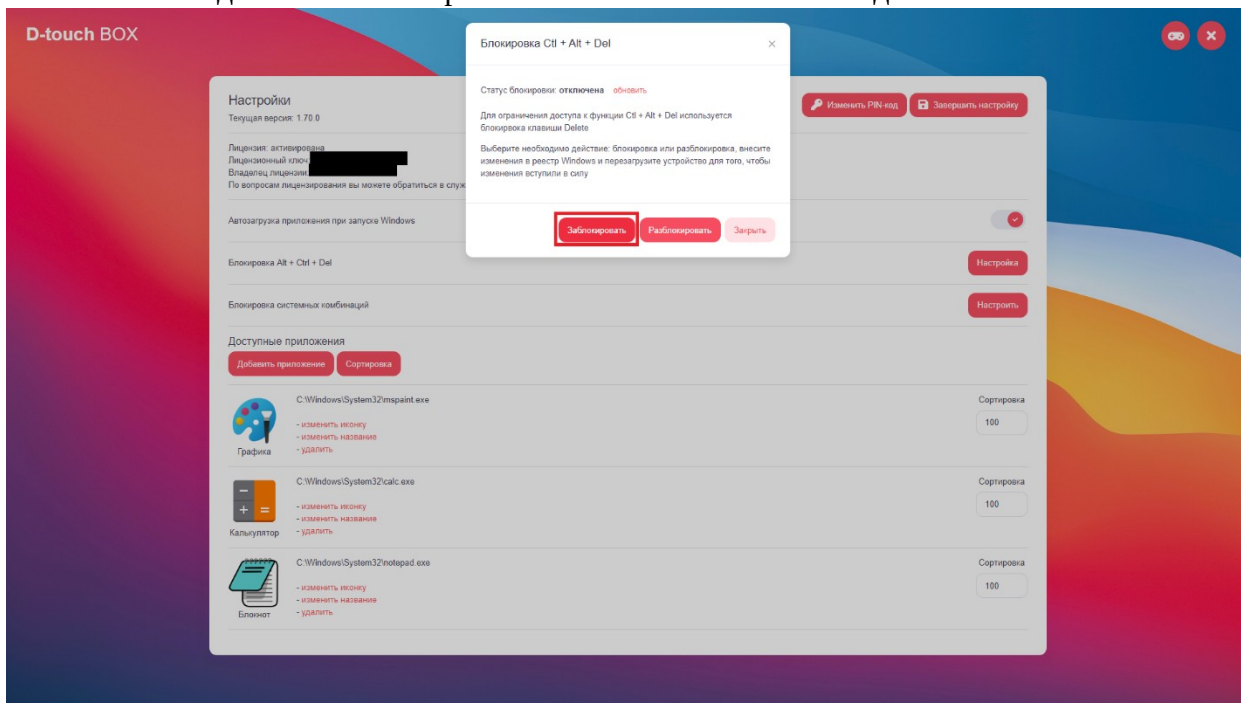
8. Далее в меню настроек можно наблюдать сведения о лицензии и переходим к дальнейшим настройкам.



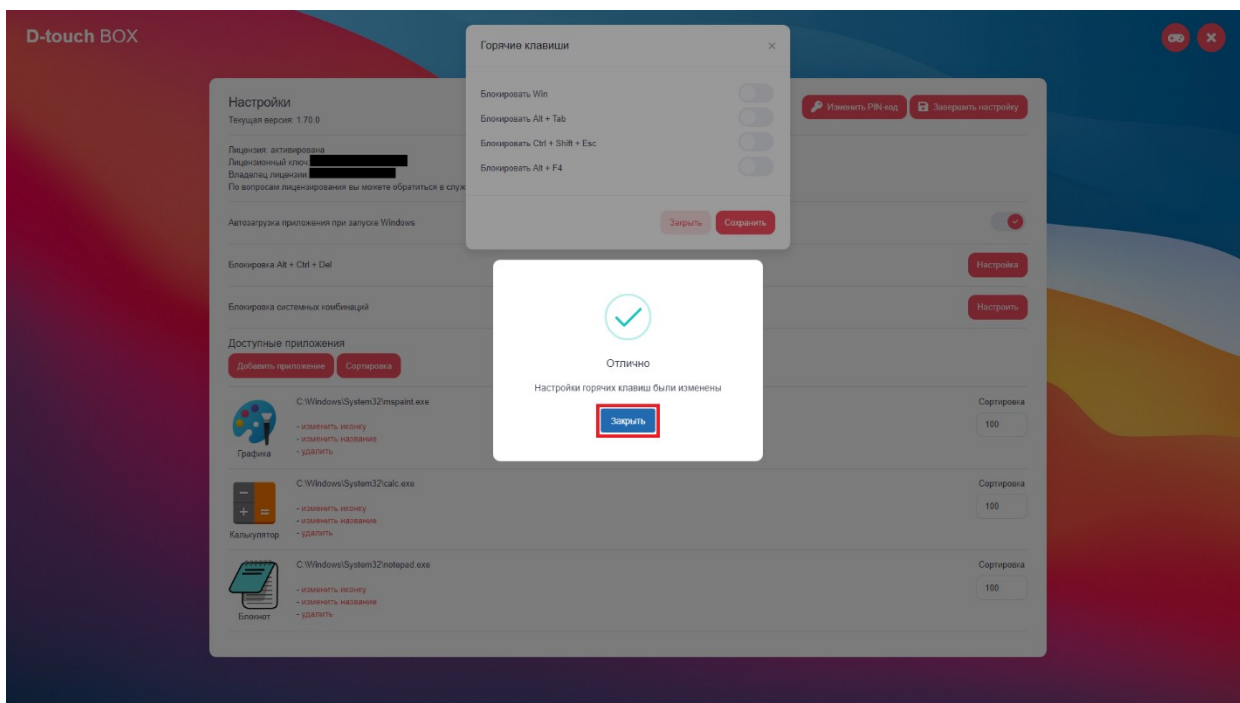
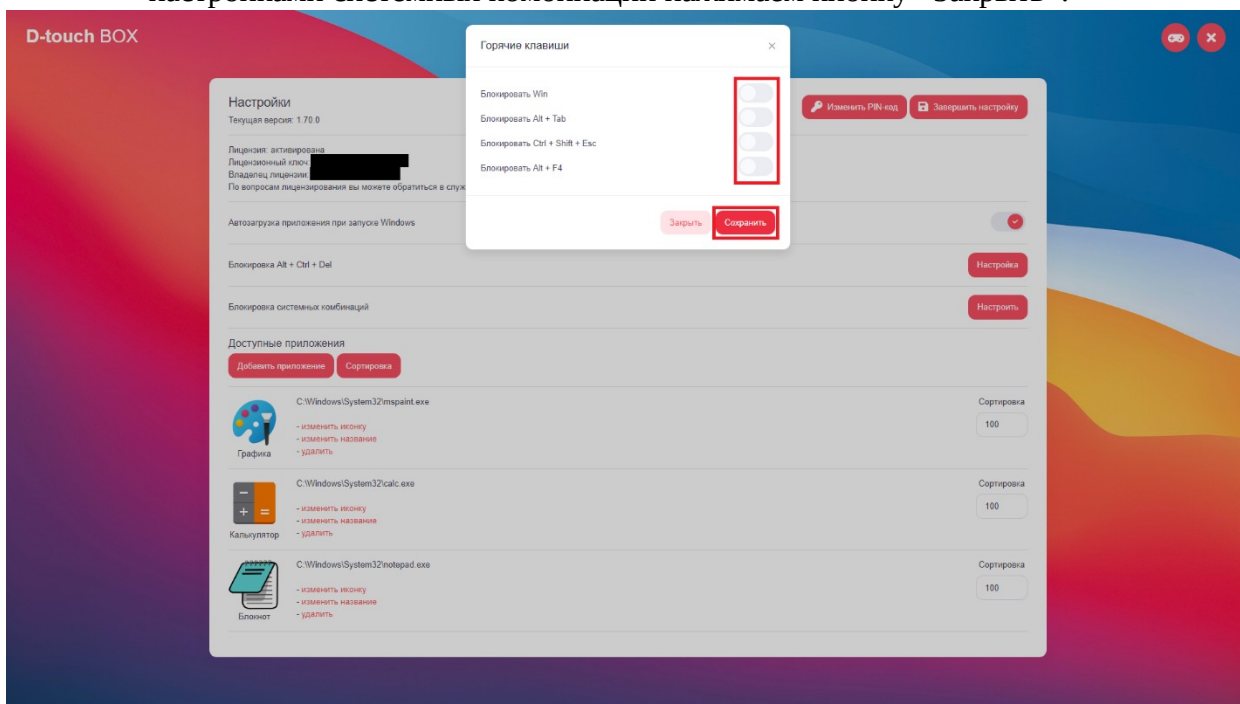
9. По желанию устанавливаем автозагрузку при запуске Windows перемещением в соответствующее положения ползунка (по умолчанию находится в положении «Включено»).



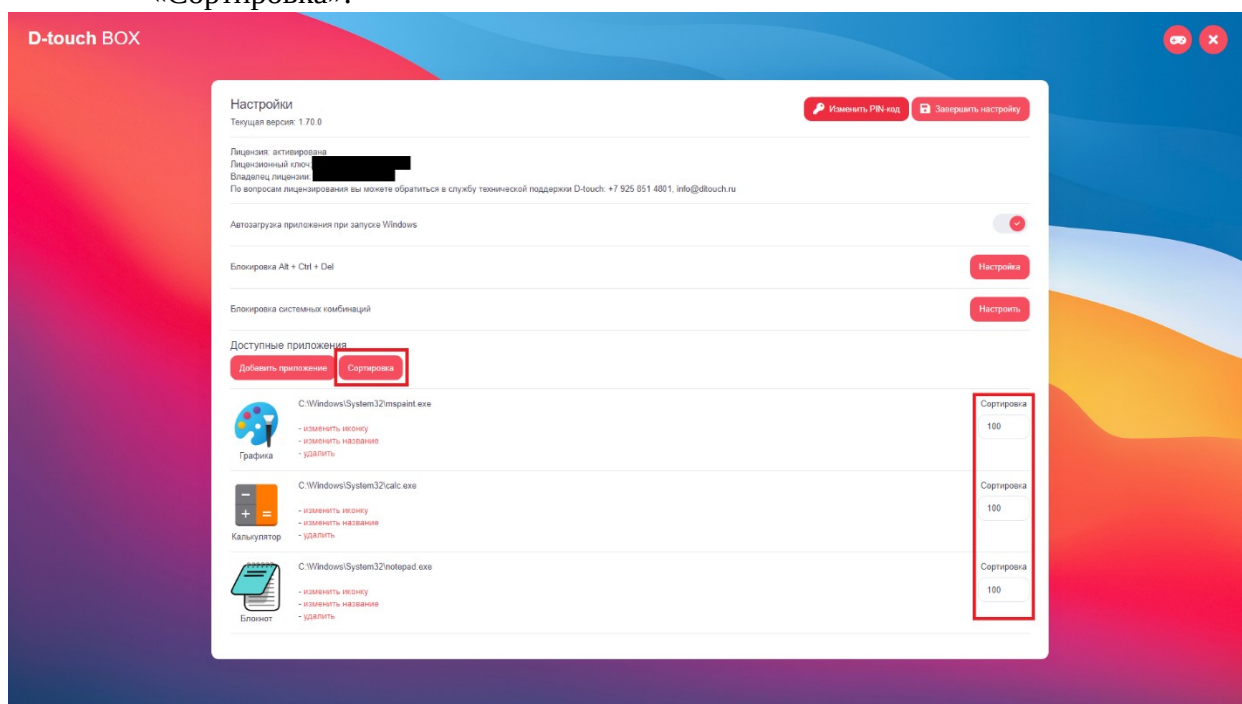
10. Настраиваем при желании блокировку комбинации Alt+Ctrl+Del нажатием на кнопку «Настройка» и выбором соответствующего пункта с подтверждением внесения изменений в реестр в появившемся окне (по умолчанию выключено) и выходим из этой настройки нажатием кнопки «Выход».



11. По желанию настраиваем блокировку системных комбинаций нажатием в соответствующем пункте кнопки «Настроить» и перемещением ползунков в соответствующее положение на против необходимых комбинаций (по умолчанию находятся в положении «Выключено»), после выбора нажимаем кнопку «Сохранить», в появившемся окне наблюдаем подтверждение о сохранении настройки, нажимаем кнопку «Закреть» после этого в окне с настройками системных комбинаций нажимаем кнопку «Закреть».



12. В меню доступные приложения выбираем значки приложений, необходимые для запуска с главного экрана программы нажатием кнопки «Добавить приложения», в появившемся окне с помощью перехода по папкам выбираем необходимые приложения и подтверждаем их выбор нажатием кнопки «открыть» (необходимые приложения добавляются по одному).
13. Далее по желанию производим их сортировку на главном экране путем указания цифриного обозначения от большего к меньшему (меньшее обозначение значит расположение значка на главном экране программы более верхнее и левое положение с заполнением экрана с лево на право по рядно), данные изменения сортировки необходимо подтвердить нажатием кнопки «Сортировка».

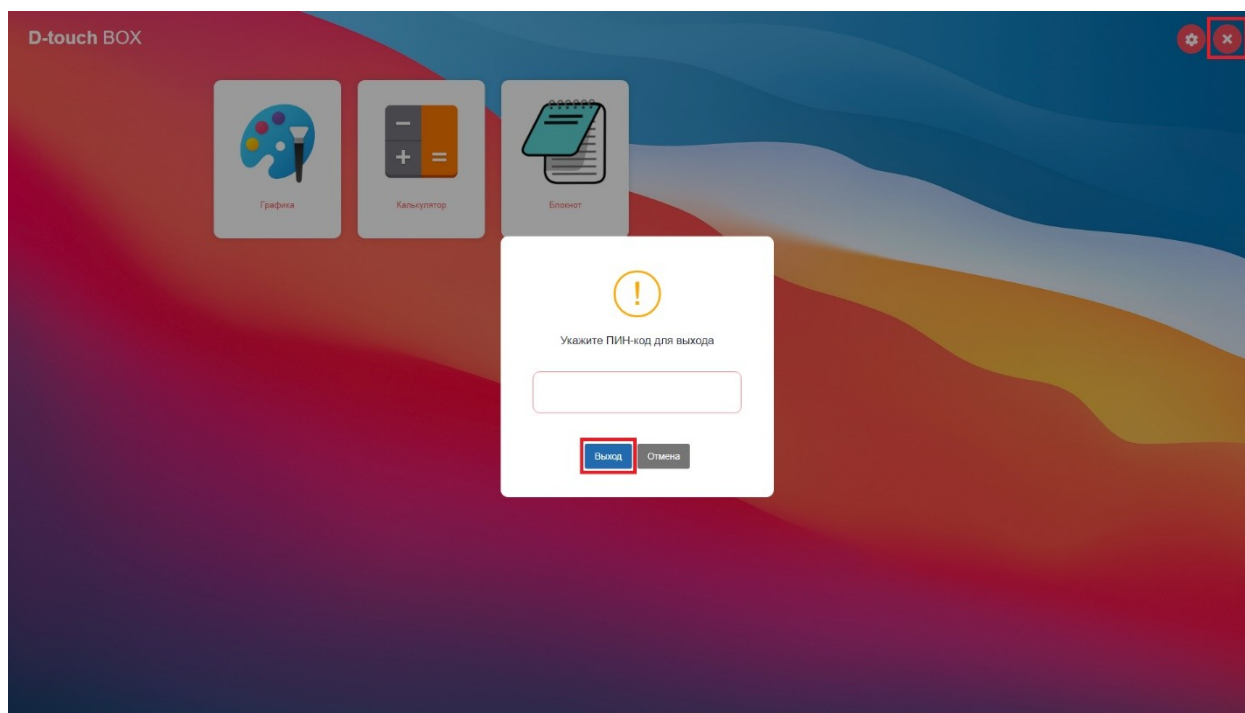


14. По желанию можно изменить отображение иконки и названия приложения на главном экране или вообще его удалить с главного экрана нажатием соответствующих пунктов в меню настроек на против значков приложений, эти изменения необходимо подтверждать во всплывшем окне нажатием кнопки «открыть» или «Изменить» соответственно. По желанию возможно удалять приложения с главного экрана программы нажатием соответствующей кнопки «удалить» с дальнейшим подтверждением действия в появившемся окне нажатием кнопки «Удалить».
15. По окончанию настройки программы нажимаем кнопку «Завершить настройку».

Процесс настройки завершен.

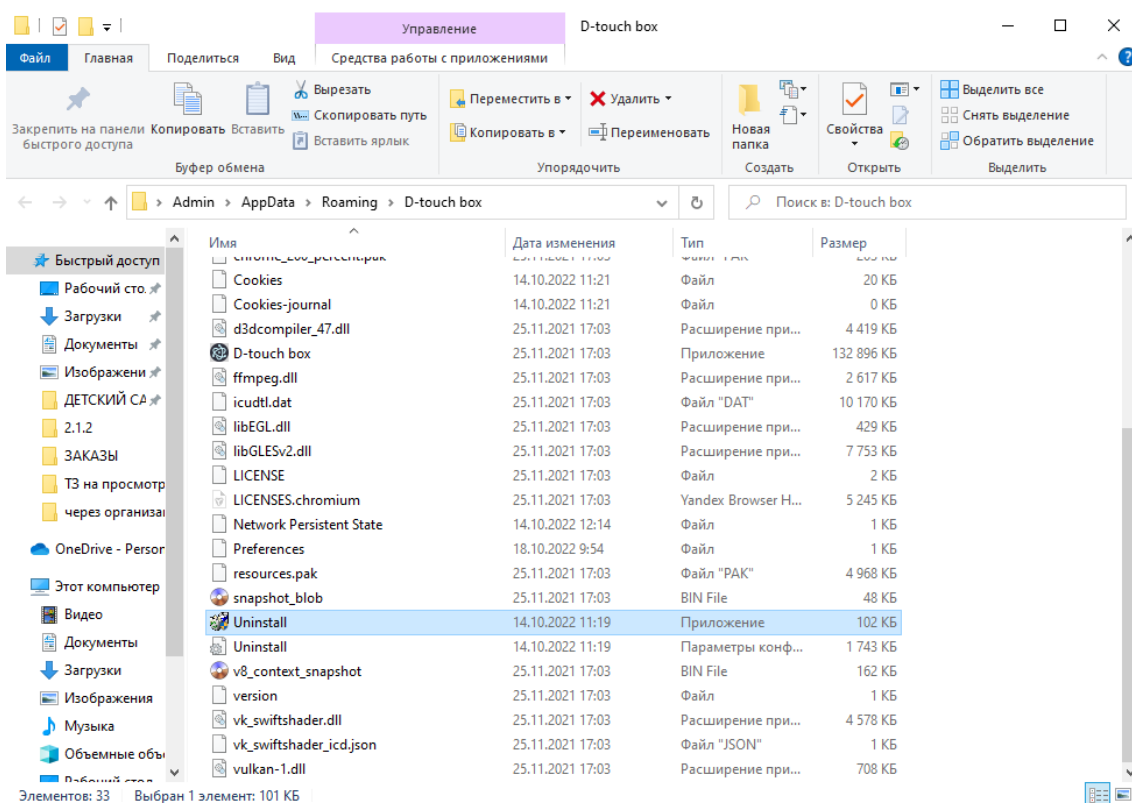
Инструкция по эксплуатации программы «D-touch box»:

Дальнейшее использование программы подразумевает выбор для запуска необходимых приложений с главного экрана программы нажатием на соответствующие значки и их закрытие в соответствии с рекомендациями разработчика данных приложением и выхода из программы по завершению сеанса использования нажатием на значок крестика в верхнем правом углу с необходимостью для подтверждения действия вводом установленного pin-кода и подтверждением его ввода нажатием кнопки «Выход».

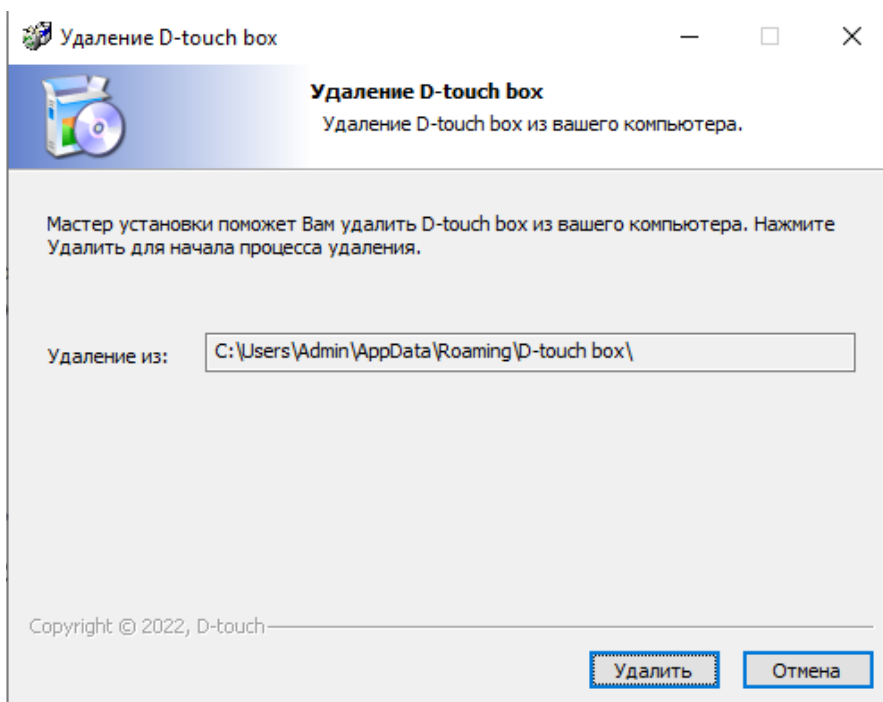


Инструкция по удалению программы «D-touch box»:

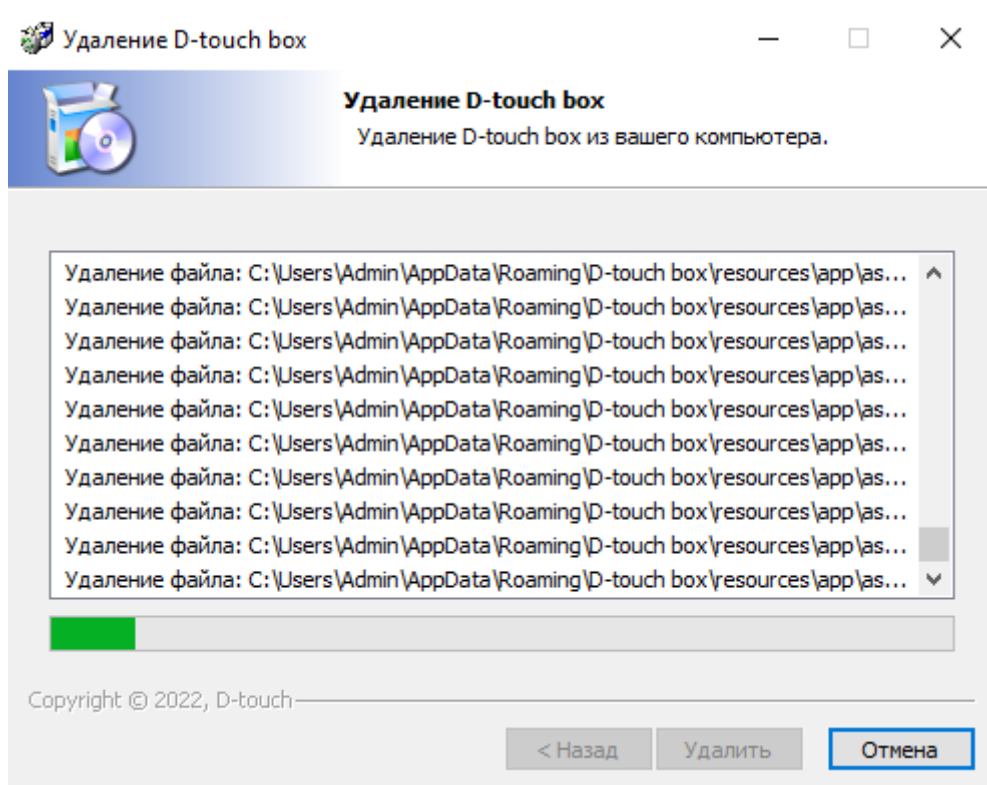
1. Откройте папку с расположением программы и найдите файл «Uninstall».



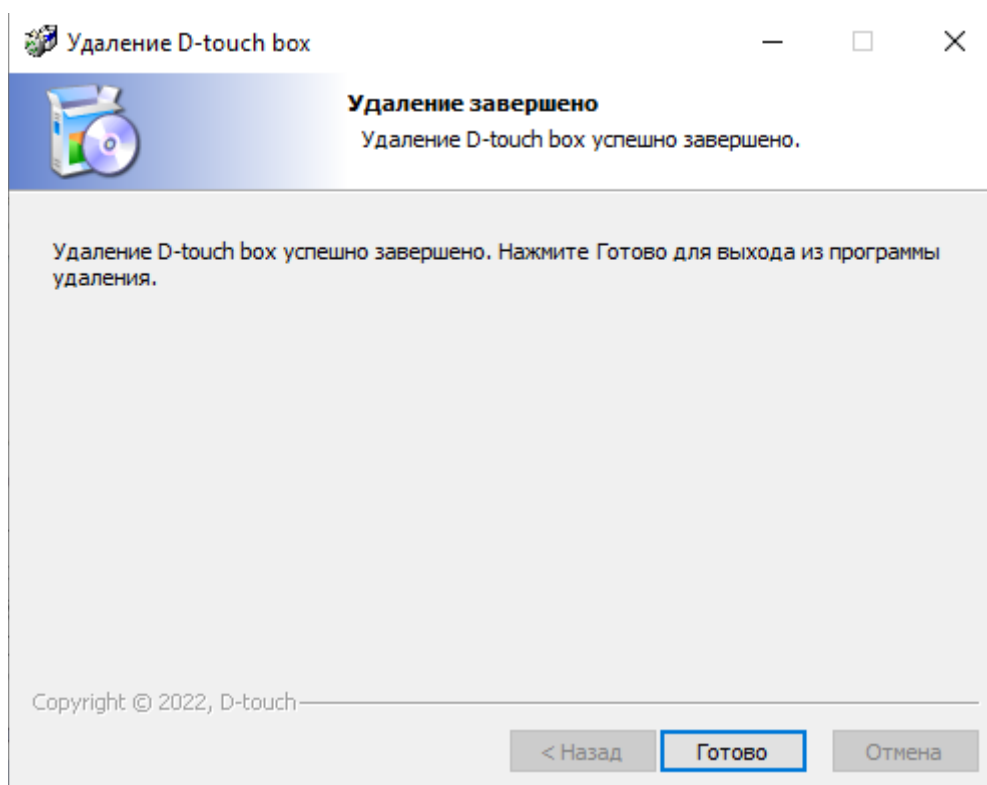
2. Запустите его двойным нажатием по левой кнопке мыши. При возникновении всплывающего окна «Контроль учетных записей» с запросом на внесение изменений на устройство, нажимаем «ДА», при отсутствии такого окна переходим к следующему пункту.
3. В появившемся окне «Удаление D-touch box» нажать кнопку «Удалить».



Вы будете наблюдать процесс удаления до появления окна с подтверждением завершения процесса:



4. Нажать «Готово».



Типовые проблемы и их решение:

1. Всплыло окно «Система Windows защитила ваш компьютер»

➔ необходимо нажать на надпись «Подробнее», далее нажать на кнопку «Выполнить в любом случае»

2. Всплыло окно «Контроль учетных записей» с запросом на внесение изменений на устройство

➔ необходимо нажать «ДА» и перейти к следующему пункту

3. Сбой при установке

➔ необходимо заново запустить установочный файл, в случае повторного сбоя обратиться в техническую поддержку

4. Программа не запускается после нажатия на ярлык на рабочем столе

➔ проверить не блокирует ли что-либо запуск программы / программа установлена правильно / запустить программу от имени администратора

5. После введения лицензионного ключа всплывает надпись «Лицензия некорректна» / Лицензия отсутствует

➔ проверить правильность написания лицензии и заново ввести её в соответствующее окно, в случае повторения ошибки обратиться в техническую поддержку

6. Забыли pin-код

➔ обратиться в техническую поддержку

7. Не работают ползунки изменения настроек

➔ перезапустить ПО, если не помогло, то переустановить его

8. Кнопки в настройках неактивны/некликабельны

➔ перезапустить ПО, если не помогло, то переустановить его

9. Приложения не появляются на рабочем столе

➔ проверить присвоено ли приложению цифровое обозначения для сортировки, если присвоено, то перезапустить ПО или переустановить его

10. Не меняется иконка приложения

➔ перезапустить ПК, если не помогло, то обратиться в техническую поддержку

Техническая поддержка:

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронной почте или в чате, встроенном в ПО.

Для оказания технической поддержки пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@dtouch.ru.

Режим работы службы поддержки: 9:00-18:00

Количество персонала, задействованного в технической поддержке: 1

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения: 141008, Московская обл., г. Мытищи, ул. Крупской, д. 3.

В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- Номер используемой версии программного продукта и редакция
- Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам ПО, используемым версиям и настройкам клиентского ПО.
- В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на компьютере клиента, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные на временный удаленный доступ.
- При подаче запроса по E-mail, обращение должно содержать корректную информацию о зарегистрированном пользователе продукта: адрес электронной почты, название организации и т.п. Указанная информация используется для однозначной идентификации пользователя и присвоения соответствующего уровня обслуживания.

Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

1. Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к компьютеру клиента.
2. Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
3. Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта.
4. Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта, внесены изменения в функциональность ПО.
5. Вопрос выходит за рамки технической поддержки.

6. Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.