



plm xpert
data into knowledge

Manual PLM Xpert Sysaid handleiding

Procedure - - - NL

Released A/2



Software

Dit document is auteursrechtelijk beschermd. Alle rechten, ook die waaronder vertaling, herdruk en kopiëren van de documenten of delen ervan, zijn beschermd. De software die in dit document wordt beschreven, wordt ter beschikking gesteld onder licentieovereenkomst. De software mag alleen worden gebruikt en gekopieerd onder de voorwaarden die in de overeenkomst zijn beschreven.

Geregistreerde handelsmerken

PRO.FILE is een geregistreerd handelsmerk van PROCAD GmbH & Co. KG. Deze en alle andere product- en bedrijfsnamen die in deze publicatie worden genoemd, zijn onderhevig aan de bescherming van handelsmerken en behoren tot hun respectieve eigenaars.

Auteursrechten

PLM XpertCenter BV, handelend onder de naam PLM Xpert, Partner voor PROCAD in de Benelux
Tussenlanen 11 Bergambacht
Postbus 105, 2860 AC Bergambacht
+31 (0)182 – 350 441
www.plmexpert.nl
info@plmexpert.nl

Copyright © 2018

PLM XpertCenter BV

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	4
1.1. Symbolen	4
2. Algemeen	5
3. Vragen via de telefoon	5
4. Vragen via de website	6
4.1. Een Service request aanmaken	7
4.2. Support status	8
4.3. Type request	9
4.4. Support updates	9
4.5. 1 ^e , 2 ^e en 3 ^e lijns support	9
5. Tot slot	9

1. Inleiding

Steekwoorden

Deze opmaakstijl is bedoeld de hoofdtekst voor deze manual

1.1. Symbolen

In dit document komen verschillende meldingen voor. Hieronder staan de verschillende meldingen verder uitgewerkt.

Tip



Deze tekst is bedoeld als Tip. Het is mogelijk om bepaalde zaken op een handige manier op te lossen, of bepaalde zaken zijn handig in te stellen. Het niet opvolgen van deze tip heeft verder geen negatieve gevolgen voor het gebruik van PRO.FILE

Aandachtspunt



Deze tekst is bedoeld als Aandachtspunt. Het is zaak hierop te letten bij bepaalde handelingen, omdat anders bijvoorbeeld werk verloren zou kunnen gaan.

Waarschuwing!



Deze tekst is bedoeld als Waarschuwing! Acties die op deze manier beschreven staan kunnen ernstige nadelige effecten tot gevolg hebben, deze zaken kunnen vaak niet of moeilijk ongedaan gemaakt worden!

2. Algemeen

Beste klant,

Via dit schrijven brengen wij u volledig op de hoogte omtrent de werkwijze en het gebruik van ons helpdesksysteem.

Er zijn drie manieren waarop u uw helpdeskvragen bij PLM Xpert kunt neerleggen

- Via telefoon 0182-350441
- Via de website <https://support.plmexpert.nl:8443/servicePortal/>

In onderstaande hoofdstukken kunt u meer lezen over de procedures van de verschillende vormen van ondersteuning. Het gebruik van support via de website heeft als voordeel dat een service request meteen is geregistreerd hetgeen een efficiënte afhandeling te goede komt.

3. Vragen via de telefoon

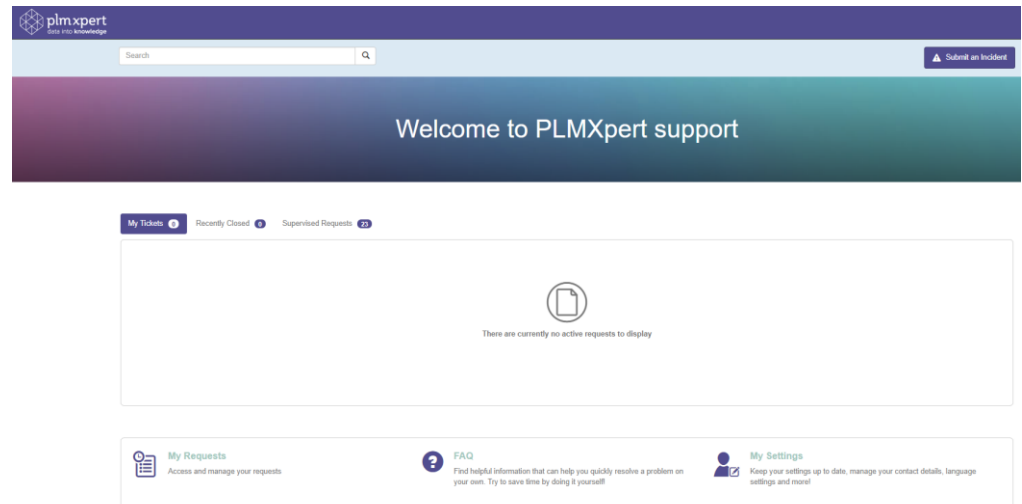
Zoals u van PLM Xpert gewend bent kunt u altijd bellen. Wanneer uw vraag niet direct beantwoord kan worden, of wanneer de helpdesk bezet is, zal door de medewerker een support aanvraag voor u aanmaken. Naar aanleiding van deze support aanvraag zal u worden teruggebeld en zal het service request verder invulling krijgen.

Wanneer uw vraag na het telefoongesprek met PLM Xpert support naar uw tevredenheid is afgerond zal het service request worden gesloten. Via de mail zult u hiervan bericht ontvangen. In deze mail staat in het kort wat het probleem was en hoe het is opgelost. Handig voor later, wanneer u tegen hetzelfde probleem aanloopt!

Wanneer de vraag niet gelijk beantwoord kan worden blijft de support aanvraag open staan. U zult vervolgens via de mail op de hoogte gehouden worden van de vorderingen.

4. Vragen via de website

Wanneer u naar <https://support.plmexpert.nl:8443/servicePortal/> gaat, kunt u inloggen met de aan u verschaft inloggegevens. Wanneer dit gelukt is ziet u het volgende scherm:



Submit an Incident

Deze knop bevindt zich rechts bovenaan. Wanneer u hierop klikt kunt u online uw vragen stellen. Zie ook hoofdstuk: *Een support aanvraag maken*.

My Requests

Hier kunt u de door u gemaakte support aanvragen bekijken. Deze staan ook standaard op de hoofdpagina onder de tab My Tickets U vindt onder andere de status van uw aanvraag en waar in het supporttraject de aanvraag zich bevindt. Meer informatie hierover kunt u vinden in het hoofdstuk: *aanvraag status*

FAQ

Vragen die veel gesteld worden en die redelijk eenvoudig te beantwoorden zijn staan bij de Veelgestelde vragen (FAQ). Bij het indienen van uw support aanvraag zal automatisch gekeken worden naar reeds bestaande items in de FAQ. Hierdoor kan het zijn dat uw vraag al direct beantwoord is.

My Settings

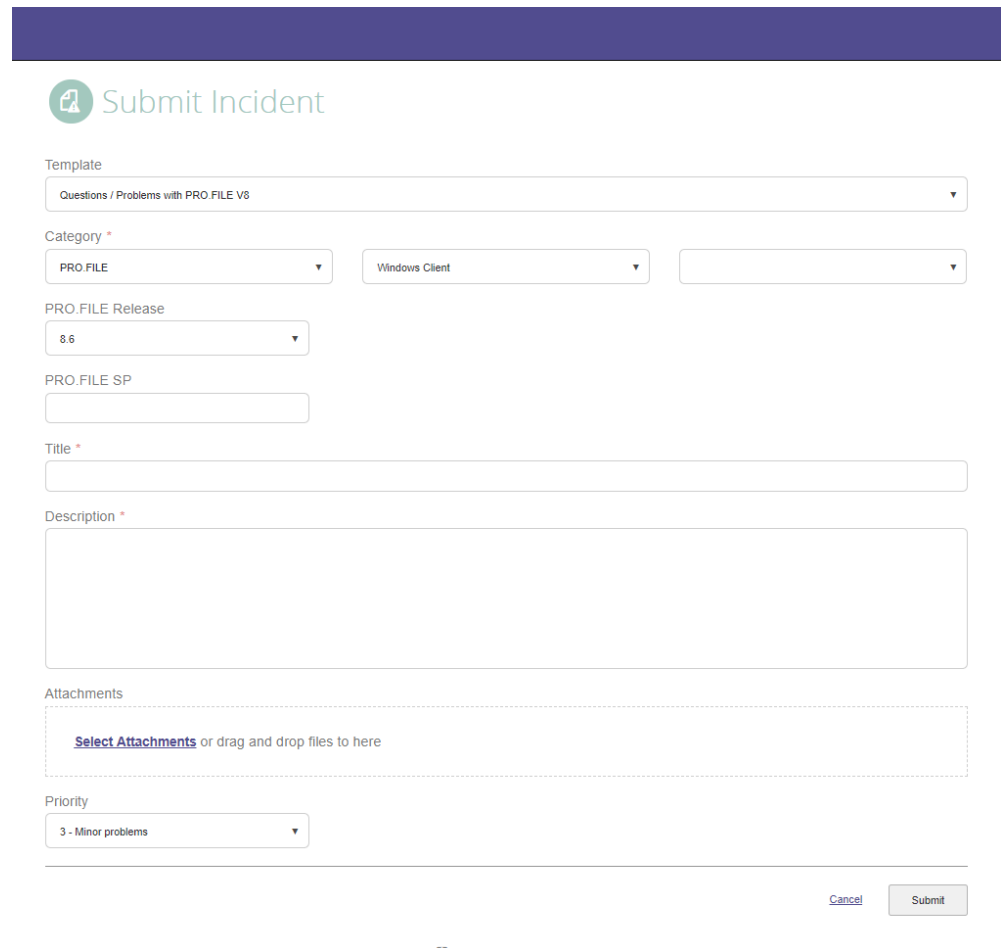
Wanneer u hier klikt komt u op een pagina met uw persoonlijke gegevens. Hier kunt u onder andere uw wachtwoord, email adres en telefoonnummer veranderen.

Supervised Request

Met een supervisor account bij Sysaid heb je ook de tab Supervised Request. In deze tab zijn de bedrijf brede Requests te zien. Indien er niet met een supervisor account is ingelogd zal dit tabblad ook niet te zien zijn. Dan zijn alleen de account aangemaakte requests te zien.

4.1. Een Service request aanmaken

Wanneer u ingelogd bent en op “Submit an Incident” heeft geklikt krijgt u onderstaand scherm in beeld:



Submit Incident

Template
Questions / Problems with PRO.FILE V8

Category *
PRO.FILE Windows Client

PRO.FILE Release
8.8

PRO.FILE SP

Title *

Description *

Attachments
[Select Attachments](#) or drag and drop files to here

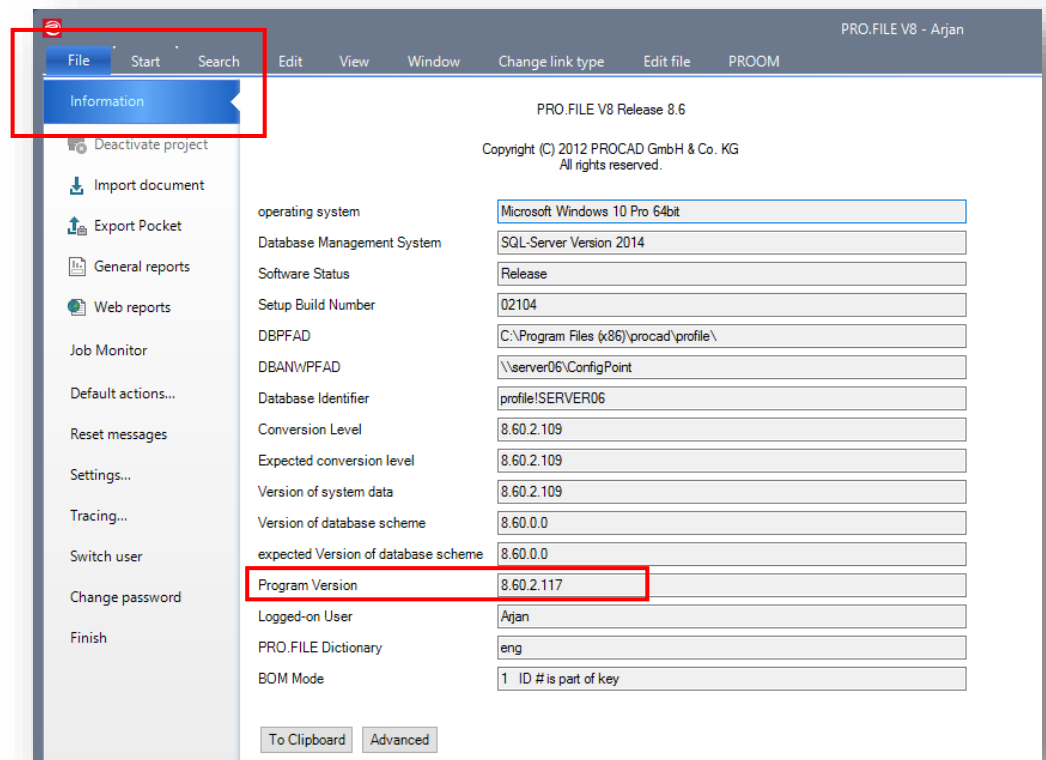
Priority
3 - Minor problems

[Cancel](#) [Submit](#)

Om uw service request zo snel en goed mogelijk te kunnen behandelen is het belangrijk dat u alle gegevens zo volledig mogelijk invoert.

Wanneer uw probleemcategorie er niet bij zit, kunt u degene kiezen die er het dichtstbij zit. Mocht u niet weten in welke categorie uw probleem past kunt u kiezen voor “PROFILE”.

Wanneer u niet weet welk Service Pack (SP) u gebruikt, kunt u deze vinden via de Windows Client via “File -> Information”



4.2. Support status

Wanneer u een support aanvraag heeft ingediend krijgt deze automatisch de status Nieuw. Afhankelijk van het service request kan deze ook één van de volgende statuses hebben:

- Nieuw - wanneer een support aanvraag is aangemaakt of gewijzigd.
- In behandeling PLM Xpert -wanneer een support aanvraag in behandeling is.
- Gesloten - wanneer de service aanvraag is afgehandeld.
- Wachtend op klant - wanneer er meer informatie van u nodig is.
- In behandeling: Procad -wanneer de support aanvraag bij Procad ligt.

De status van al uw gemaakte service requests die in het systeem zijn opgenomen kunt u vinden wanneer u na het inloggen op “Bekijk uw support aanvragen” klikt.

4.3. Type request

Er zijn twee verschillende Type requests.

Support

Als er een request wordt gedaan staat deze standaard op het type Support.

Consultancy Request

Mocht de support request configuratie aanpassingen bevatten dan valt dit onder consultancy. Nadat er is afgestemd met de klant dat deze toegepast worden dan krijgt de request het Type: Consultancy Request.

4.4. Support updates

Wanneer u een support aanvraag heeft ingediend, zult u automatisch een e-mail ontvangen met daarin het supportnummer. U kunt eenvoudig op uw support aanvraag reageren door deze mail te beantwoorden. U zult ook via de mail op de hoogte gehouden worden van de vorderingen van uw support aanvragen. Daarnaast kunt ook uw service request updaten via “My Requests”.

4.5. 1^e, 2^e en 3^e lijns support

Er is onderscheid met 1e ,2e en 3e lijns support

- 1e lijns, eerste contact via telefoon of helpdesk
- 2e lijns, specialist van PLM Xpert.
- 3e lijns, support vanuit de fabrikant Procad.

De gebruikers dienen de vragen in eerste instantie door te leggen naar de key-users.

De key-users kunnen de support contacten

5. Tot slot

Tot zover deze instructie voor u als klant van PLM Xpert. Wij vertrouwen op uw medewerking en gaan ervan uit dat dit helpdesksysteem zowel u als ons veel gebruikersgemak biedt en dat de efficiëntie in de afhandeling van uw vragen zal toenemen.

Heeft u nog vragen over de werking of ervaart u een probleem bij het gebruik, neemt u dan contact met ons op.

