



plm xpert  
data into knowledge

# Manual PLM Xpert Sysaid handleiding

Procedure - - - NL

Released C/1



### 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 17c Bergambacht  
Postbus 105, 2860 AC Bergambacht  
+31 (0)182 – 350 441  
[www.plmexpert.nl](http://www.plmexpert.nl)  
[info@plmexpert.nl](mailto:info@plmexpert.nl)

Copyright © 2020

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. Algemeen	4
1.1. Symbolen	4
2. Vragen via de telefoon	5
3. Vragen via de website	6
3.1. De support portal	6
3.2. Requests filteren	7
3.3. Een Service request aanmaken	8
3.4. Support status	10
3.5. Type request	10
3.6. Support updates	10
3.7. 1 <sup>e</sup> , 2 <sup>e</sup> en 3 <sup>e</sup> lijns support	11
4. Tot slot	11

## 1. Algemeen

Beste klant,

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

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

- Via telefoon 085-2029300
- 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 ten goede komt.

### 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. 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 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.

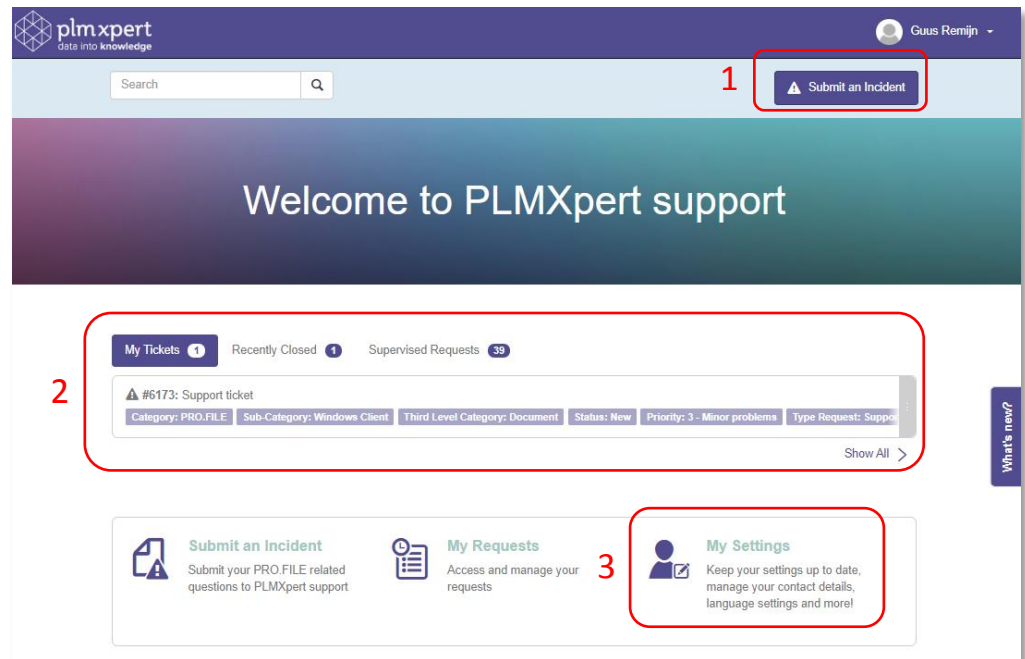
Wanneer uw vraag na het telefoongesprek met PLM Xpert support naar uw tevredenheid is afgerond zal het service request worden gesloten. Via de mail zult u hiervan bericht ontvangen. In deze mail staat in het kort wat het probleem was en hoe het is opgelost. Handig voor later, wanneer u tegen hetzelfde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

## 3. Vragen via de website

### 3.1. De support portal

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:



#### 1. Submit an Incident

Via deze knop kunt u een support ticket openen. Wanneer u hierop klikt kunt u online uw vragen stellen. Zie hiervoor hoofdstuk: Een *support aanvraag maken*.

#### 2. My Tickets

Hier ziet u de door u ingediende requests opgedeeld in 2 of 3 tabbladen. Door op *Show All* te klikken of onderin naar *My Requests* te gaan krijgt u al uw requests te zien. De 3 tabbladen hebben de volgende functies:

- My Tickets: De actieve, door u ingediende tickets.
- Recently Closed: De gesloten, door u ingediende tickets.
- Supervised Requests: Alle tickets die door uw organisatie of bedrijf zijn ingediend. Dit tabblad is alleen zichtbaar voor gebruikers met de rol *supervisor*.

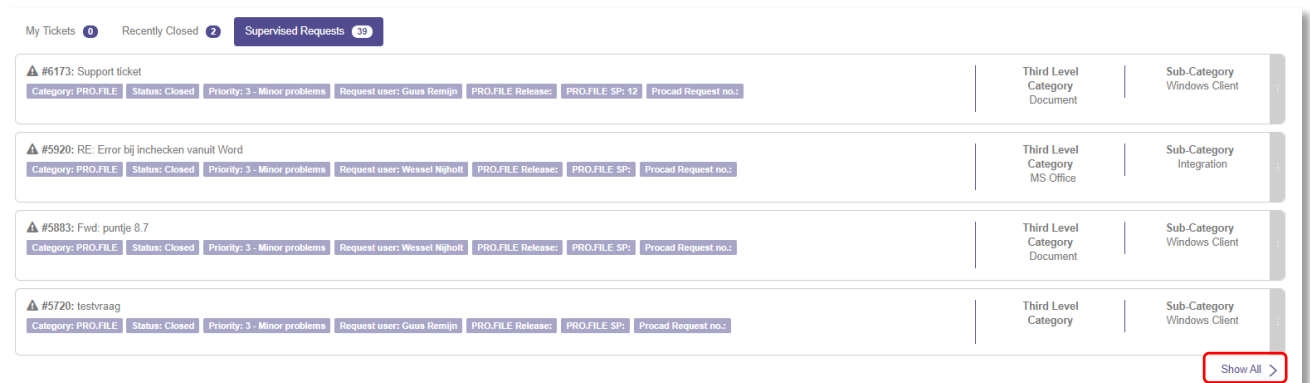
## My Settings

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.

## 3.2.

### Requests filteren

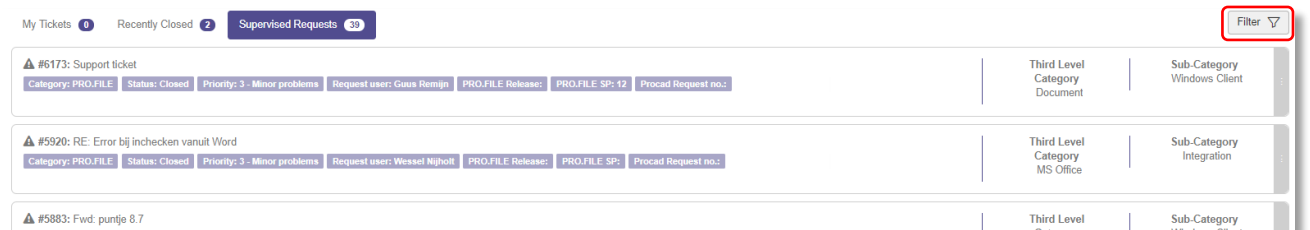
Door recht onderin op Show All te klikken worden alle tickets getoond. Dit kan onder: My Tickets, Recently Closed en Supervised Requests. Vervolgens opent een scherm waarop een filterknop te vinden is in de rechterbovenhoek. Via deze knop kan de lijst gefilterd worden, bijvoorbeeld op requests die status “waiting for customer” hebben zodat u in een oogopslag de requests ziet waar actie van u gevraagd is.



My Tickets 0 Recently Closed 2 Supervised Requests 39

#6173: Support ticket	Category: PRO.FILE   Status: Closed   Priority: 3 - Minor problems   Request user: Guus Remijn   PRO.FILE Release:   PRO.FILE SP: 12   Procad Request no.:	Third Level Category Document	Sub-Category Windows Client
#5920: RE: Error bij inchecken vanuit Word	Category: PRO.FILE   Status: Closed   Priority: 3 - Minor problems   Request user: Wessel Nijholt   PRO.FILE Release:   PRO.FILE SP:   Procad Request no.:	Third Level Category MS Office	Sub-Category Integration
#5883: Fwd: puntje 8.7	Category: PRO.FILE   Status: Closed   Priority: 3 - Minor problems   Request user: Wessel Nijholt   PRO.FILE Release:   PRO.FILE SP:   Procad Request no.:	Third Level Category Document	Sub-Category Windows Client
#5720: testvraag	Category: PRO.FILE   Status: Closed   Priority: 3 - Minor problems   Request user: Guus Remijn   PRO.FILE Release:   PRO.FILE SP:   Procad Request no.:	Third Level Category	Sub-Category Windows Client

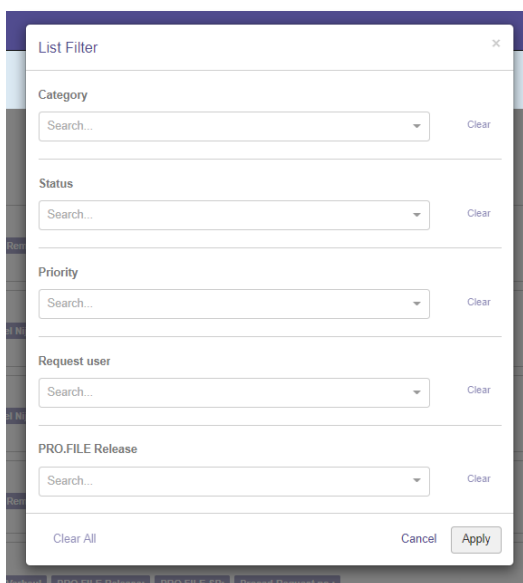
Show All >



My Tickets 0 Recently Closed 2 Supervised Requests 39

#6173: Support ticket	Category: PRO.FILE   Status: Closed   Priority: 3 - Minor problems   Request user: Guus Remijn   PRO.FILE Release:   PRO.FILE SP: 12   Procad Request no.:	Third Level Category Document	Sub-Category Windows Client
#5920: RE: Error bij inchecken vanuit Word	Category: PRO.FILE   Status: Closed   Priority: 3 - Minor problems   Request user: Wessel Nijholt   PRO.FILE Release:   PRO.FILE SP:   Procad Request no.:	Third Level Category MS Office	Sub-Category Integration
#5883: Fwd: puntje 8.7	Category: PRO.FILE   Status: Closed   Priority: 3 - Minor problems   Request user: Wessel Nijholt   PRO.FILE Release:   PRO.FILE SP:   Procad Request no.:	Third Level Category	Sub-Category Windows Client

Filter ▾



List Filter

Category  
Search... Clear

Status  
Search... Clear

Priority  
Search... Clear

Request user  
Search... Clear

PRO.FILE Release  
Search... Clear

Clear All Cancel Apply

### 3.3. Een Service request aanmaken

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

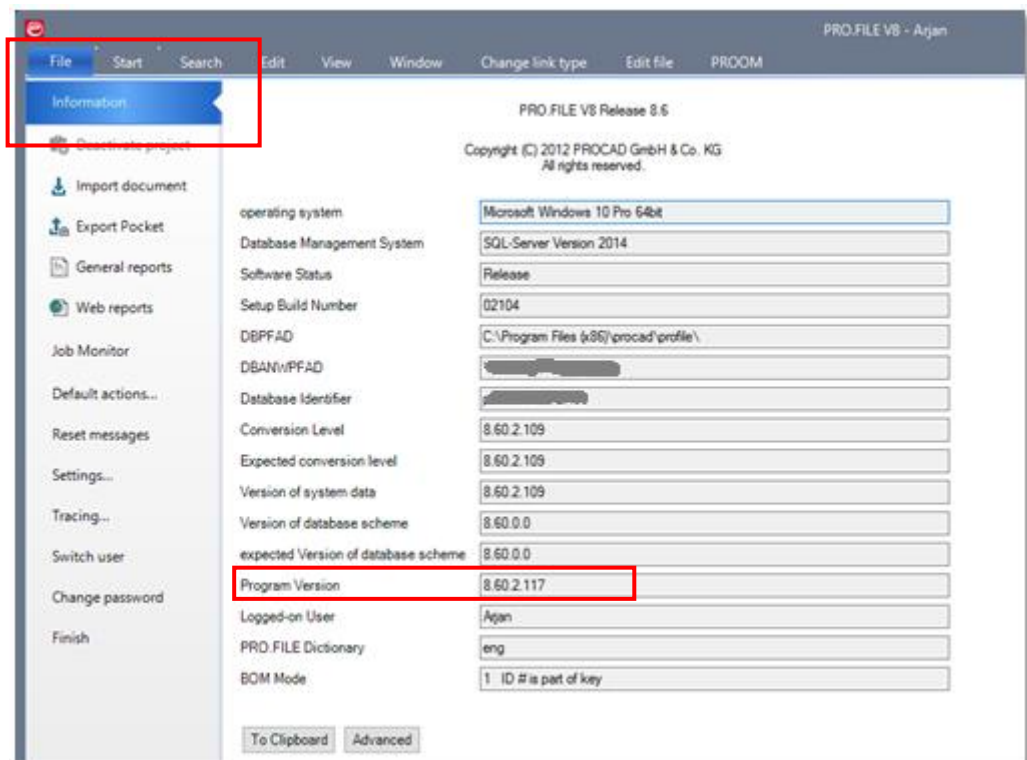
The screenshot shows the 'Submit Incident' form. At the top, there is a 'Submit Incident' header with a document icon. Below it is a 'Template' dropdown menu set to 'Questions / Problems with PRO.FILE V8'. A red box labeled '1' highlights the 'Category' section, which includes three dropdown menus: 'PRO.FILE', 'Windows Client', and 'Document'. A red box labeled '2' highlights the 'PRO.FILE Release' dropdown (set to '8.7') and the 'PRO.FILE SP' dropdown (set to '12'). A red box labeled '3' highlights the 'Title' field (containing 'Support ticket') and the 'Description' text area. A red box labeled '4' highlights the 'Priority' dropdown menu (set to '3 - Minor problems'). Below these fields is an 'Attachments' section with a dashed border and the text 'Select Attachments or drag and drop files to here'. At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Submit' buttons.

Om uw service request zo snel en goed mogelijk te kunnen behandelen is het belangrijk dat u alle gegevens zo volledig mogelijk invoert. Let daarbij op de volgende punten:

1. Voer een probleemcategorie in. Wanneer uw probleemcategorie er niet bij zit, kunt u kiezen voor hetgeen er dichtstbij past. Mocht u niet weten in welke categorie uw probleem past kunt u kiezen voor “PROFILE”.
2. Voer de versie en het service pack in van uw PRO.FILE omgeving. Wanneer u niet weet welk Service Pack (SP) u gebruikt, kunt u deze vinden via de Windows Client via “File -> Information” (zie afbeelding).



3. Voer een titel en description in. Zorg ervoor dat de titel de lading dekt en bondig is. Dit maakt het zoeken naar een support call gemakkelijker en sneller voor ons. Probeer het probleem in de omschrijving zo duidelijk mogelijk te omschrijven. Beschrijf wat er precies gebeurt en bij welke handelingen de problemen zich voordoen. Zo is het voor ons makkelijker om het probleem te reproduceren.
4. Verander de priority alleen als uw werkzaamheden of die van een collega gedeeltelijk of volledig stil komen te liggen door de problemen in PRO.FILE.



### 3.4. 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 statussen 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.

### 3.5. 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.

### 3.6. 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”.

### 3.7. 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> 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 voor te leggen naar de key-users.

De key-users kunnen de support contacten.

## 4. 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 voordelen 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.

