

Ohje

-

Reportronic käyttäjätuki

Sisällysluettelo

Käyttäjätuki ohjelmiston tarkoitus	4
Ohje NTRsupport käyttäjätukiohjelmiston käyttöön	5
Online -apu	6
Uuden tukitapauksen lisäys	7
Offline -apu	7
Tukipyynnön selaus.....	8
Tukipyyntöön liittyvät muistiinpanot.....	9

Käyttäjätuki ohjelmiston tarkoitus

Oy Culmentor Ltd. on ottanut käyttöön Reportronic ohjelmiston käyttäjätukeen käytettävän ohjelmiston. Ohjelmiston tarkoitus on helpottaa käyttäjätuki tapausten hallintaa keskittämällä ne yhteen kanavaan. Tällöin voidaan paremmin varmistaa kaikkien tukitapausten käsittely ja päätökseen saattaminen. Ohjelmisto mahdollistaa myös näytön jaon Reportronic käyttäjältä tukihenkilölle ja päinvastoin. Tämä helpottaa usein tukitapausten selvittelyä ja toimintoa voidaan käyttää myös koulutus kanavana.

Ohje NTRsupport käyttäjätukiohjelmiston käyttöön

Ohjelmiston tärkein ominaisuus on tukipyyntöviestin jättäminen tukihenkilölle. Tämä mahdollistaa tukipyynnön käsittelyn seuraamisen sekä pyynnön jättäjälle että tukiorganisaatiolle keskitetysti. Yhteyden otot tehdään Culmentorin nettisivulta osoitteesta:

<http://www.culmentor.com/projectweb/portalproject/Tuki.html>

Sivulta löytyy painike josta avautuu toimintoikkuna, mistä käyttäjä voi valita haluamansa toiminnon.



CULMENTOR

„Mentor”
[men-tör, -tar]
1. A trusted counselor or guide | Ohjaaja; oppi-isä

„Culmen”
[kul-man]
1. Top; summit; acme | Harju; huippu

ETUSIVU YRITYS PALVELUT OHJELMISTOT PARTNERIT OTA YHTEYTTÄ KIRJAUDU

OTA YHTEYTTÄ

- > Espoon toimisto
- > Luulajan toimisto

TUKI

AVOIMET TYÖPAIKAT

Ohjelmiston käytön ongelmatilanteissa ota yhteyttä seuraavasti:

Ensisijaisesti ylläpito-ohjelmistomme kautta tästä.

Klikkaa tähän, jos haluat jättää viestin

Ohjelmiston käyttöohjeen löydät täältä.

Sähköpostitse osoitteeseen [tuki\(at\)reportronic.fi](mailto:tuki(at)reportronic.fi)
Puhelimitse numeroon +358 (0)10 7340 610

Proservic -palvelumme osalta ongelmatilanteissa voit ottaa yhteyttä seuraavasti:

Sähköpostitse osoitteeseen [tuki\(at\)culmentor.com](mailto:tuki(at)culmentor.com)
Puhelimitse numeroon +358(0)10 7310 611

© Oy Culmentor Ltd. 2009 | www.culmentor.com | culmentor@culmentor.com | Rautionkatu 2, 90400 Oulu | +358 (0)10 7340 600

Online -apu

Kun tukihenkilö on kirjautuneena ohjelmistoon käyttäjä voi pyytää Online –apua, kirjata uuden tapauksen tai selata aiemmin luodun käyttäjätukitapauksen tilaa.



The screenshot shows the CULMENTOR logo at the top. Below it, there are three numbered steps: 1.- Pyydä Online-apua, 2.- Kirjaa Tapaus, and 3.- Selaa Tapauksen Tilaa. Under step 3, there are two input fields: 'Tapauksen nro.' and 'Sähköposti'. Below these fields are two buttons: 'Lähetä' and 'Sulje'.

Online –apu toiminto avaa käyttäjälle keskusteluikkunan, jossa käyttäjä voi keskustella kirjoittamalla suoraan tukihenkilölle. Online –apu toiminnolla voidaan käyttää myös tietokoneen tai näytön jako toimintoja. Käytössä on myös VoIP ja video puhelu mahdollisuudet. Tietokoneen tai näytön jako toiminnot pyytävät käyttäjää asentamaan pienen ohjelman työasemaan, jotta toiminto käynnistyy. Ohjelma poistuu työasemasta automaattisesti kun yhteys katkaistaan. Näytönjako toiminnossa voidaan valita myös välitettävän kuvan laatu määrittämällä käytettävien värien lukumäärä. Oletus määrä on 16 väriä. Värien määrää voidaan lisätä NTRsupport ikkunaan avautuvasta "Näytä" valikosta. Samassa ikkunassa on myös "Työkalut" valikko, josta voidaan käyttää piirtotyökaluja, joilla voidaan osoittaa haluttuja kohtia näytöltä. Molempien käyttäjien hiiren osoittimet näkyvät myös näytöllä.

Uuden tukitapauksen lisäys

Uuden tukitapauksen lisäys toiminto identifioi tapaukset sähköpostiosoitteen ja tunnistekoodin perusteella. Olemassa olevia tapauksia myös selataan koodin ja sähköpostiosoitteen perusteella. Kun käyttäjä luo uuden tapauksen järjestelmään, ohjelma ilmoittaa käyttäjälle uuden tapauksen numeron. Numero on syytä ottaa muistiin, jotta tapausta voi myöhemmin selata.

Offline -apu

Kun tukihenkilö ei ole kirjautuneena, käyttäjät voivat jättää viestin tukihenkilölle, kirjata uudentapauksen tai selata aiemmin luodun tapauksen tilaa.



The screenshot shows the CULMENTOR logo at the top. Below it, there are three numbered steps: 1.- Jätä viestisi, 2.- Kirjaa Tapaus, and 3.- Selaa Tapauksen Tilaa. Under step 3, there are two input fields: 'Tapauksen nro.' and 'Sähköposti'. Below these fields are two buttons: 'Lähetä' and 'Sulje'.

Tapauksia selattaessa tapauksen yhteyteen voi kirjoittaa muistiinpanoja, jotka näkyvät sekä tukihenkilölle että tapauksen kirjaajalle.

Tukipyyntöön liittyvät muistiinpanot

”Näytä muistiinpanot” painikkeella avataan ikkuna jossa voidaan katsella tukipyynnöstä tehtyjä muistiinpanoja ja lisätä uuden muistiinpanon.



Selaa Tapauksen Tilaa: T7AE9B9

Päivämäärä	Muistiinpanot	Tekijä
18/05/2009 12:58:26	Testi muistiinpano	hymy@hotmail.com
21/04/2009 13:22:36	tähän voi kirjottaa julki...	Operator: janne.hast@culmentor.com
21/04/2009 13:06:57	testataampa miten ohjelma...	hymy@hotmail.com

Muistiinpanot

Offline-viestit