



GEBRUIKERSHANDLEIDING

voor

ITSM Client Portal

“Open & Volg de Voortgang van uw Tickets”

INDEX

| | |
|---|---|
| 1. INTRODUCTIE..... | 2 |
| 2. TOEGANG | 2 |
| 3. WELCOME BIJ DE DATAPOINT PORTAL | 4 |
| 3.1. Add Support Call of: hoe open ik een ticket?..... | 4 |
| 3.2. Support Calls of: hoe kan ik de status van mijn tickets raadplegen?..... | 6 |
| 3.3. Service Agreements | 7 |
| 4. Tot slot | 9 |

1. INTRODUCTIE

Welkom bij onze Gebruikershandleiding voor ITSM *Client Portal*. Deze handleiding bevat alle informatie die u nodig heeft om deze nieuwe webinterface te kunnen gebruiken.

Als gebruiker van onze nieuwe *Client Portal* kunt u, indien nodig, een nieuw wachtwoord aanvragen en inloggen.

Eenmaal ingelogd, kunt u kiezen voor het openen van een ticket (**ADD SUPPORT CALL**), uw open tickets raadplegen (**SUPPORT CALLS**), en uw **SERVICE AGREEMENTS** consulteren.

Eerst zullen we uitleggen hoe u toegang kunt krijgen tot de *Client Portal*. Vervolgens behandelen we de verschillende beschikbare opties.

2. TOEGANG

Het eerste wat u dient te doen is een web browser openen en de volgende url openen: <http://servicedesk.datapoint.com/>. Deze link zal u naar de toegangspagina van de *Client Portal* leiden.

Om in te loggen dient u de velden **USERNAME** en **PASSWORD** in te vullen met uw huidige login gegevens (deze blijven ongewijzigd). Eenmaal ingevuld, klik op **SIGN IN**.

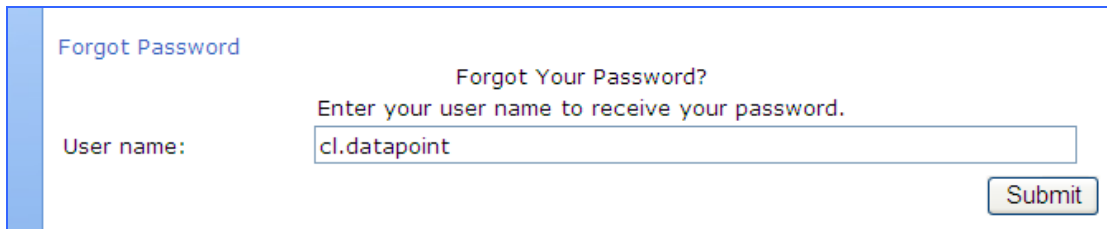


Verder biedt deze toeganspagina u de mogelijkheid het vakje **SIGN ME IN AUTOMATICALLY** aan te vinken. Na inloggen zal uw browser een zogenaamd *authentication cookie* genereren.



Dankzij deze *authentication cookie* hoeft u niet opnieuw uw inloggegevens in te vullen als u op een later moment teruggaat naar de *Client Portal*.

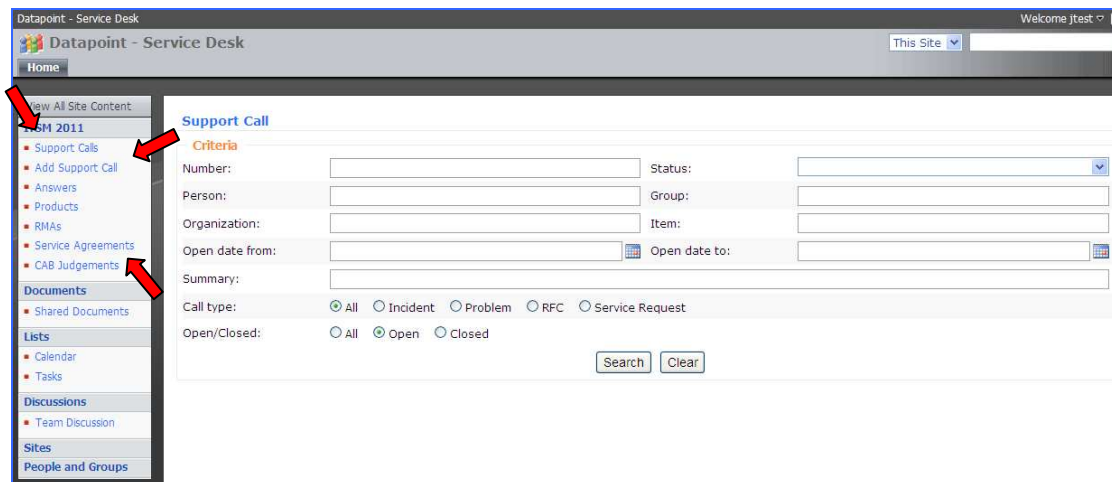
Tot slot is er de mogelijkheid om op **FORGOT PASSWORD** te klikken indien u uw wachtwoord niet bij de hand hebt. Vervolgens verschijnt het volgende veld:



Vul uw gebruikersnaam in en klik vervolgens op **SUBMIT** (let op: uw gebruikersnaam begint altijd met **cl.**). Vervolgens zullen we uw wachtwoord e-mailen naar het adres dat geassocieerd is aan uw gebruikersnaam.

3. WELCOME BIJ DE DATAPOINT PORTAL

Eenmaal ingelogd ziet u de home pagina van de *Client Portal*.



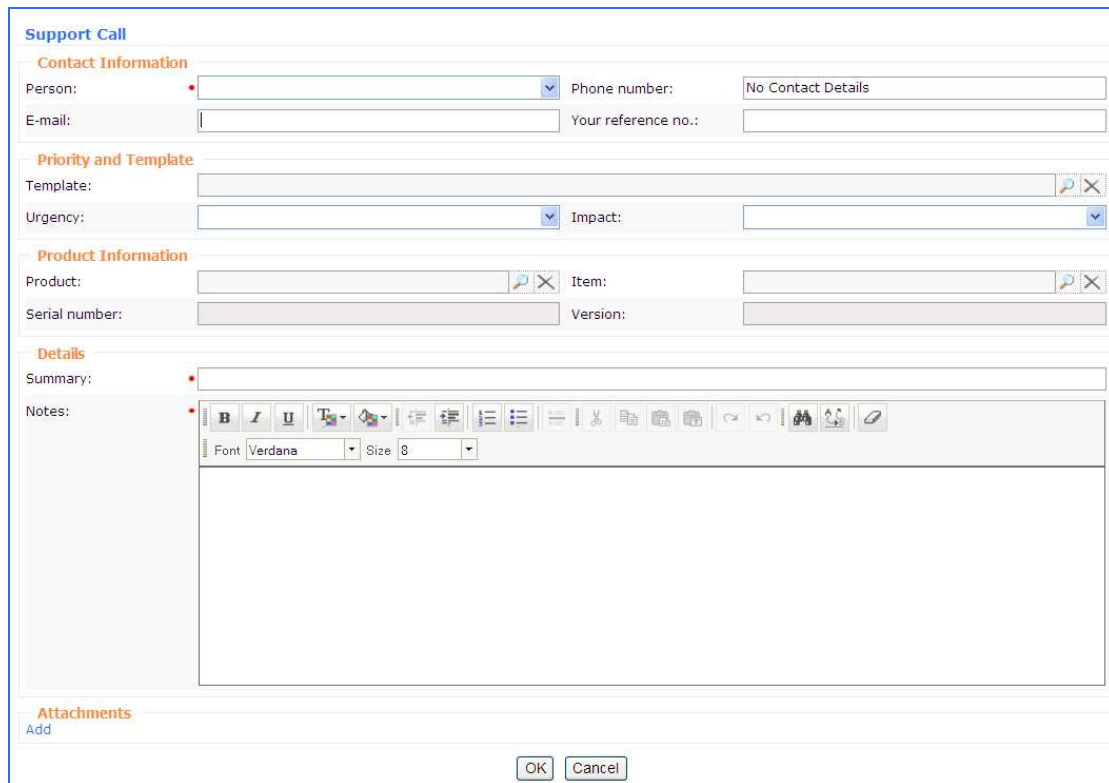
Voor u als onze klant zijn de volgende drie opties met name van belang: de optie om zelf een ticket te openen (**ADD A SUPPORT CALL**), de optie om uw open en gesloten tickets te raadplegen (**SUPPORT CALLS**), en de optie om uw **SERVICE AGREEMENTS** te consulteren. We zullen deze opties hieronder behandelen.

3.1. Add Support Call of: hoe open ik een ticket?

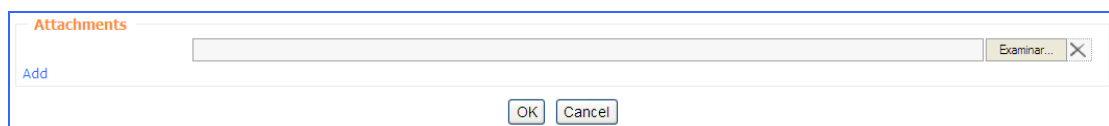
De belangrijkste optie van de Datapoint *Client Portal* is de mogelijkheid om zelf tickets te openen. Hiervoor dient u in het menu aan de linker zijde van het scherm, onder de kop **ITSM 2011**, te klikken op **ADD SUPPORT CALL**.



Vervolgens verschijnt de **ADD SUPPORT CALL** pagina (zie onder). De velden gemarkeerd met een rode stip zijn verplicht. Echter, hoe meer informatie u hier kunt verstrekken hoe beter onze engineer in staat is het probleem te duiden en op te lossen.

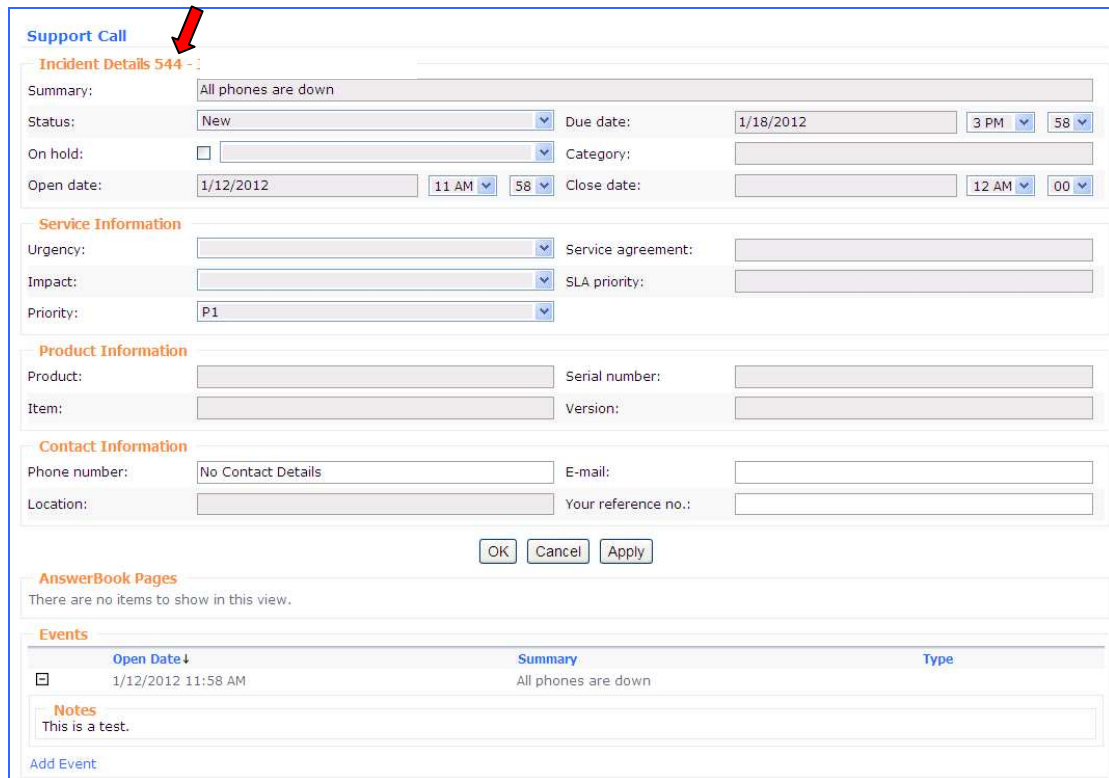


Behalve het invullen van deze velden heeft u ook de mogelijkheid om een **ATTACHMENT** bij te voegen. Klik op **ADD** en een leeg veld verschijnt. Als u klikt op **EXAMINAR** heeft u vervolgens de mogelijkheid om een bestand te selecteren en bij te voegen aan dit ticket.



Vaak is het voor onze engineers handig om bij de informatie van het ticket ook een screenshot van een foutmelding of configuratie te zien, of een logfile te kunnen raadplegen. Als u denkt dat dit ons verder kan helpen het ticket op te lossen kunt u dit overwegen.

Als het **SUPPORT CALL** formulier is ingevuld, klik op **OK**. Vervolgens verschijnt er een scherm met het **INCIDENT NUMBER** van dit ticket (zie de pijl onder), gevolgd door de contact- en bedrijfsnaam (leeg in het voorbeeld hieronder).



U kunt hier ook de details van uw support call reviseren. Indien alles correct is, klik op **OK**. Indien u wijzigingen heeft gemaakt in de voorgaande pagina, klik op **APPLY**. Indien u het openen van dit ticket wenst af te breken, klik **CANCEL**.

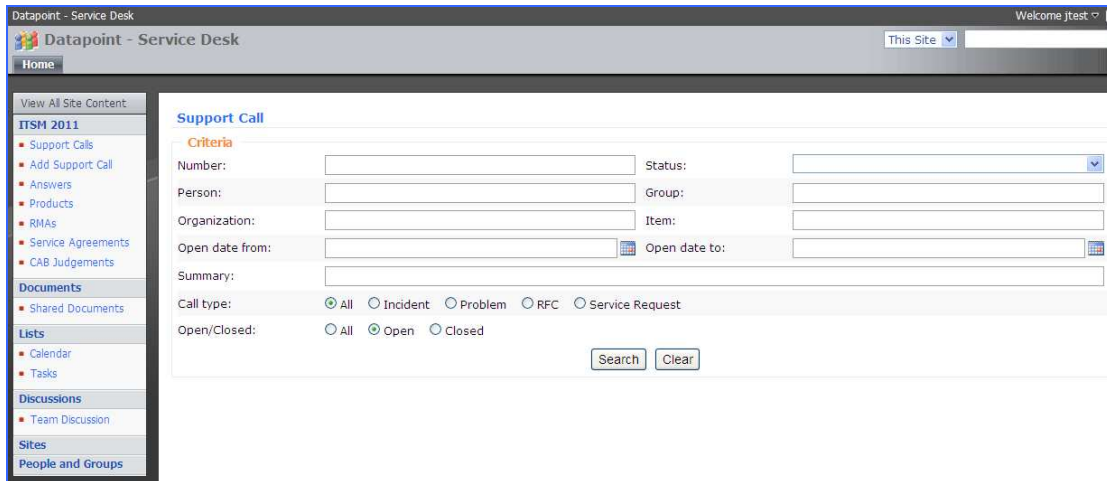
Indien u op **OK** of **APPLY** klikt, brengt de Portal u automatisch op de **SUPPORT CALLS** pagina, die we hieronder bespreken.

3.2. Support Calls of: hoe kan ik de status van mijn tickets raadplegen?

Na het openen van een nieuwe support call wilt u natuurlijk regelmatig controleren wat de status van dit ticket precies is. In het menu aan de linkerkzijde van de portal, klik op **SUPPORT CALLS**.



Vervolgens verschijnt het volgende scherm:



Dit formulier biedt u de mogelijkheid om zoekcriteria in te stellen. U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen de tickets op te vragen die binnen een bepaalde tijdsspanne vallen, of zoeken op incident nummer. U kunt hier tevens uw gesloten tickets terugzoeken en raadplegen.

Om uw huidige tickets op te vragen dient u alle velden leeg te laten en op **SEARCH** te klikken. Indien er op dat moment tickets open staan, zullen deze verschijnen in een lijst. Bijvoorbeeld:

| Search Results | | | | | | | | | | |
|----------------|--------|---------------------|--------|------|--------------------|------------|------------|-----------|-------|--------------|
| Call Type | Number | Summary | Status | Item | Due Date | Open Date↑ | Close Date | Person | Group | Organization |
| Incident | 531 | error | New | | 1/16/2012 10:07 AM | 1/9/2012 | | Juan Test | Acton | Tubelines |
| Incident | 544 | All phones are down | New | | 1/18/2012 3:58 PM | 1/12/2012 | | Juan Test | Acton | Tubelines |

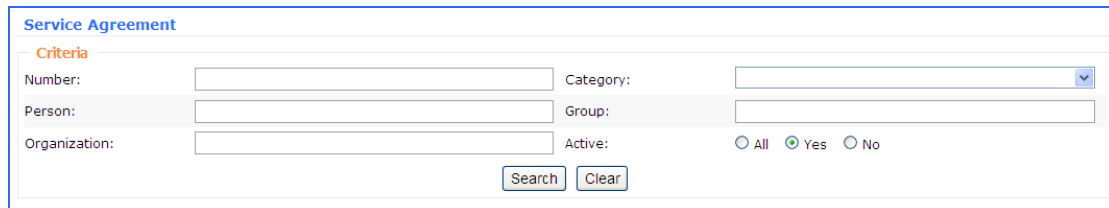
Als u vervolgens klikt op een support call, opent er een scherm met alle details van de support call. Hier kunt u tevens de huidige status van de support call raadplegen en zien welke stappen zijn ondernomen om tot een oplossing te komen.

3.3. Service Agreements

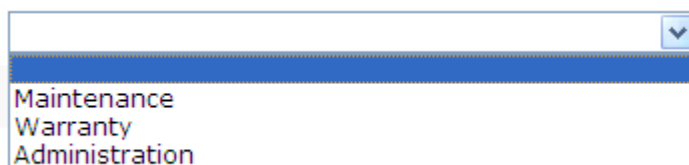
Tot slot biedt de *Client Portal* u de mogelijkheid om de *service agreements* die van kracht zijn te raadplegen. Om te beginnen, klik op **SERVICE AGREEMENTS** in het menu aan de linkerzijde van het scherm.



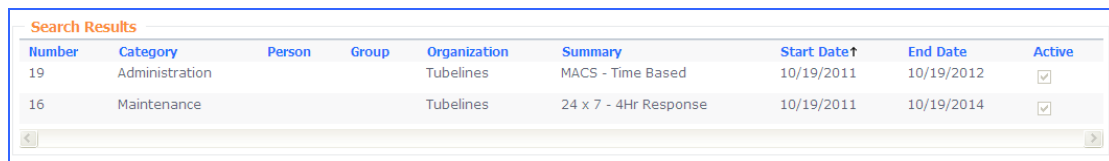
Het volgende formulier verschijnt:



Hier kunt u de *service agreements* die van toepassing zijn op uw bedrijf consulteren. Verder biedt de Portal u de mogelijkheid om uw zoekopdracht te specificeren naar nummer, persoon, groep, en status. Het *drop-down* categorie veld biedt u de mogelijkheid om te zoeken naar een specifiek type *service agreement* (*maintenance, warranty, of administration*).



Als u het formulier laat zoals het verschijnt per definitie (met alle velden leeg), en vervolgens klikt op **SEARCH**, zal er een lijst verschijnen met alle huidige *service agreements* die van kracht zijn. Bijvoorbeeld:



| Number | Category | Person | Group | Organization | Summary | Start Date↑ | End Date | Active |
|--------|----------------|--------|-------|--------------|-----------------------|-------------|------------|-------------------------------------|
| 19 | Administration | | | Tubelines | MACS - Time Based | 10/19/2011 | 10/19/2012 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 16 | Maintenance | | | Tubelines | 24 x 7 - 4Hr Response | 10/19/2011 | 10/19/2014 | <input checked="" type="checkbox"/> |

Wanneer u op een service agreement klikt verschijnt er een scherm met alle details van de specifieke service agreement. Bijvoorbeeld de begin- en einddatum, het type incidenten en de verschillende producten die afgedekt zijn:

Service Agreement [Back to results](#)

16 - Tubelines

Summary:

Category: Product coverage:

Working calendar: Time zone:

Start date: End date:

Available for: Incident Problem RFC Service request

Active:

SLA

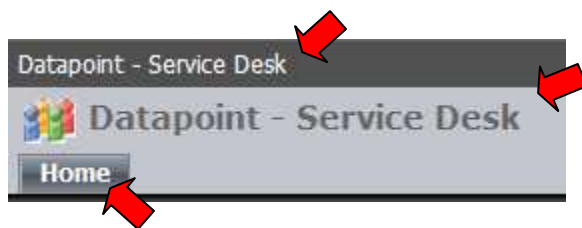
| Priority | Status | Response Time | Response Norm | Working Calendar |
|----------|-------------|---------------|---------------|------------------|
| P1 | Assigned | 1.00 | 0 | |
| P1 | In Progress | 4.00 | 0 | |
| P1 | Solved | 8.00 | 0 | |
| P2 | Assigned | 1.00 | 0 | |
| P2 | In Progress | 4.00 | 0 | |
| P2 | Solved | 8.00 | 0 | |
| P3 | Assigned | 1.00 | 0 | |
| P3 | In Progress | 4.00 | 0 | |
| P3 | Solved | 12.00 | 0 | |
| P4 | Assigned | 1.00 | 0 | |
| P4 | In Progress | 4.00 | 0 | |
| P4 | Solved | 24.00 | 0 | |

Products

There are no items to show in this view.

[Back to results](#)

Verder ziet u bovenin links in de hoek tweemaal uw bedrijfsnaam en een tab getiteld HOME.



Door te klikken op één van deze drie punten keert u terug naar de standaard startpagina waar Datapoint soms berichten plaatst die voor u van belang kunnen zijn.

ITSM 2011 Portal

Announcements

New ITSM Portal 2011 12/8/2011 11:01 AM
by [Epaccsys](#)

4. Tot slot ...

Datapoint is ervan overtuigd dat deze nieuwe *Client Portal* voor u en uw bedrijf van groot nut zal zijn. Mocht u desondanks suggesties hebben met betrekking tot onze dienstverlening, of vragen over het gebruik van deze nieuwe webinterface, aarzelt u dan niet contact met onze servicedesk op te nemen.

Vriendelijk bedankt voor uw aandacht.

DATAPPOINT SERVICEDESK

servicedesk@datapoint.com