

Vianova Systems Finland Oy:n Novapoint käytön tuki

Yleistä

Vianova Systems Finland Oy:n Novapoint ylläpitosopimus sisältää ohjelmiston käytön tukipalvelun. Asiakas on oikeutettu saamaan kohtuullisessa määrin sähköposti- ja puhelinneuvontaa ohjelmiston käyttöön liittyvissä asioissa. Lisäksi asiakkaan käytössä on Novapoint Internet tukipalvelu, josta löytyy mm. web-palautelomake tukipyynnön tekemistä varten.

Käytön tuen palveluaika on maanantaista perjantaihin 09:00 – 16:00, arkipyhät poisluettuna. Käytön tukeen eivät sisälly toimenpiteet sähköposti- ja puhelinkeskustelujen ulkopuolella.

Käytön tuen sähköpostiosoite on support@vianova.fi, ja puhelinnumero 09-2313 2130.

Ensisijaisesti kehotamme käyttäjiä tutustumaan Novapoint Internet tukipalveluun, josta löytyy myös FAQ-osio (Frequently Asked Questions). Tänne on koottu usein esitettyjä kysymyksiä sekä vastauksia niihin, jolloin ratkaisu ongelmaan saattaa löytyä varsin nopeasti.

Tarkempaa tietoa tukipalveluista kotisivuiltamme www.vianova.fi. Tukipalvelut löytyvät etusivulla olevaa ”Tukipalvelut” -linkkiä seuraamalla.

Web-palautelomakkeen käyttö

Vianova Systems Finland Oy:n tukipalvelujen web-palautelomake löytyy Novapoint Internet tukipalveluista. Tukipalvelujen käyttäjät rekisteröityvät järjestelmään ja luovat henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan. Kirjautumalla sisään järjestelmään käyttäjä voi luoda uusia tukipyyntöjä, tarkastella omia tukipyyntöjään ja niiden tilaa, ja antaa lisätietoa avoinna oleviin omiin tukipyyntöihinsä.

Useilla asiakkailla esiintyvistä tukipalvelua vaativista tilanteista kerätään yhteenveto ”Usein kysytyt kysymykset” (Frequently Asked Questions, FAQ) – osioon. FAQ-osioista voivat käyttäjät jo ennen varsinaisen tukipyynnön lähettämistä tarkistaa jos kyseessä oleva ongelma on jo ratkaistu aikaisemmin. Tämä nopeuttaa ongelmien ratkaisua ja säästää aikaa sekä käyttäjiltä että Vianova Systems Finland Oy:n tukipalvelulta.

1. Käyttäjiltä edellytettävät toimenpiteet

1.1. Rekisteröityminen

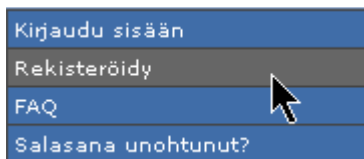
Käyttäjätunnuksena toimii käyttäjän sähköpostiosoite, lisäksi vaaditaan henkilökohtainen salasana. Käyttämällä luotua tunnusta ja salasanaa voidaan myöhemmin kirjautua sisään järjestelmään ja mm. tarkastella omien tukipyyntöjen tilaa.

Avataan Novapoint Internet tukipalvelujen etusivu kotisivujemme tukipalveluissa olevaa linkkiä seuraamalla; tai käyttäen suoraa osoitetta <http://support.novapoint.com/bin/customer.exe?customerLang=fi>

Internet: [Kirjaudu sisään Novapoint tukipalvelujärjestelmään](#)

Käyttäjätunnuksen ja salasanan luonti

Avautuvalta sivulta valitaan *Rekisteröidy*. Rekisteröinti täytyy suorittaa vain yhden kerran.



Syötetään dialogiin omat tiedot: etu- ja sukunimi, sähköpostiosoite, sekä luodaan ja varmistetaan salasana. Vahvistetaan tiedot klikkaamalla Ok.

Etunimi:	<input type="text"/>
Sukunimi:	<input type="text"/>
Sähköpostiosoite:	<input type="text"/>
Salasana:	<input type="password"/>
Toista Salasana:	<input type="password"/>
	<input type="button" value="Ok"/> <input type="button" value="Cancel"/>

Tieto onnistuneesta käyttäjätunnuksen luomisesta vahvistetaan ruudulla, laita muistiin käyttämäsi salasana. Jos olet unohtanut salasanasasi, valitse kohta Salasana unohtunut? Järjestelmä kysyy rekisteröinnin yhteydessä ilmoittamaasi sähköpostiosoitetta johon se Ok –nappia painettuasi lähettää salasanasasi.

Käyttäjätunnuksen ja salasanan luomisen jälkeen on samalla sivulla myös muita toimintoja käytössä:

Omien tietojen muutos
Uusi tukipyynnö
Omat tukipyynnot
FAQ
Kirjaudu ulos

Omien tietojen muutos – voit vaihtaa käyttämäsi salasanan

Uusi tukipyynnö – uuden tukipyynnön lomake

Omat tukipyynnot – voit tarkastella omia tukipyynnöjasi

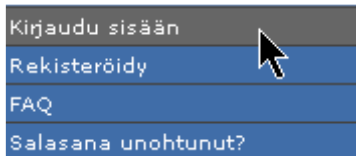
FAQ – usein kysytyt kysymykset (Frequently Asked Questions)

Kirjaudu ulos – kirjautuminen ulos järjestelmästä

2. Tukipyyntö

2.1. Kirjautuminen järjestelmään

Novapoint Internet tukipalvelujen -pääsivulta valitaan *Kirjaudu sisään*.



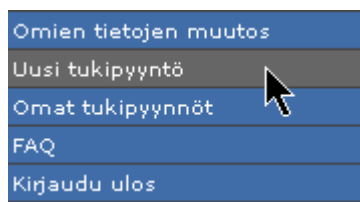
Annetaan *käyttäjätunnus* sekä *salasana* ja valitaan *Ok*.

Käyttäjätunnus:
(sähköpostiosoitteesi)

Salasana:

2.2. Tukipyynnön kirjaus

Valitaan *Uusi tukipyyntö*



Täytetään lomakkeen kentät. Asiakasnumero löytyy ylläpitosopimuksesta. Asiakasnumerosi saat tarvittaessa myös Vianova Systems Finland Oy:ltä.

Uusi tukipyyntö

Valitse alta oikeat vaihtoehdot ja kirjoita tukipyyntösi viesti -kenttään

Asiakasnumero:	<input type="text"/>
Tukipyynnön tyyppi:	Ole hyvä ja valitse <input type="button" value="v"/>
Käyttöjärjestelmä:	Ole hyvä ja valitse <input type="button" value="v"/>
Varusohjelma:	Ole hyvä ja valitse <input type="button" value="v"/>
Tuote:	Ole hyvä ja valitse <input type="button" value="v"/>
Tuotteen versionumero:	<input type="text"/>
Aihe:	<input type="text"/>
Viesti:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px;"></div>
Liitetiedostot:	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/> <input type="button" value="Lisää"/>
	<input type="button" value="Lähetä"/> <input type="button" value="Peruuta"/>

Kohtaan *Liitetiedostot* voidaan tarvittaessa hakea liitetiedostoja valitsemalla tiedosto *Browse* –napin kautta ja sitten valitsemalla *Lisää*. Jos halutaan poistaa lisätty liite, laitetaan halutun liitteen *Poistettavat* –sarakeeseen ruksi ja valitaan *Poista*.

Tiedoston nimi	Tyyppi	Poistettavat	<input type="button" value="Poista"/>
plot.log	application/octet-stream	<input checked="" type="checkbox"/>	

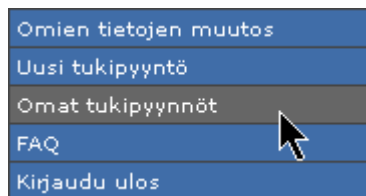
Kun lomake on täytetty, valitaan *Lähetä* jolloin järjestelmä kirjaa tukipyynnön järjestelmään. Jos vaadittavia tietoja ei lomakkeesta löydy, ilmoittaa järjestelmä siitä ja korostaa täytettäväksi vaaditut kohdat punaisella.

Järjestelmä ilmoittaa onnistuneesta tukipyynnön kirjaamisesta, ja antaa samalla kirjatun tukipyynnön tunnusnumeron (id).

Tukipyyntösi on rekisteröity tunnusnumerolla (Id) 4888

2.3. Omien tukipyynnöjen tarkastelu

Omat tukipyynnöt ovat nähtävissä valitsemalla *Omat tukipyynnöt*.



Lisätietoa jo jätettyyn tukipyyntöön voidaan lähettää valitsemalla hiirellä haluttu tukipyyntö listasta, ja klikkaamalla

[Lisää viesti tukipyyntöön](#)

Avautuvaan dialogiin kirjoitetaan lisätiedot, voidaan myös laittaa kopio viestistä kirjoittamalla vastaanottajan sähköpostiosoite *Kopio* -kenttään. Lomake lähetetään painamalla *Lähetä* -nappia.

Uusi viesti liittyen tukipyyntöön 4888: "problems"

Kopio:

Viesti:

Liitetiedostot: