

Het gebruik van de Atimo supportsite



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
2. Inloggen	2
3. My panel	3
4. Mijn instellingen	4
5. Tickets	5
6. Sendit view.....	6
7. Release notes	6
8. FAQ.....	7
9. Supporformulier	8
10. Home.....	10

De juiste uren op de juiste plaats!

1. Inleiding

De Atimo supportsite is bedoeld voor de gebruikers van Time-Wize. Zij kunnen hier vragen stellen en/of opmerkingen maken. Alle vragen en opmerkingen worden vastgelegd in een ticket. Hierdoor is alle informatie uit lopende- en afgesloten tickets terug te vinden, ook van eventuele andere collega's. De tickets worden namelijk gekoppeld aan de bedrijfsnaam.

LET OP: u dient wel eerst een **account** aan te vragen via e-mail of een supportformulier, u krijgt een bericht met inlogcode nadat het geactiveerd is.

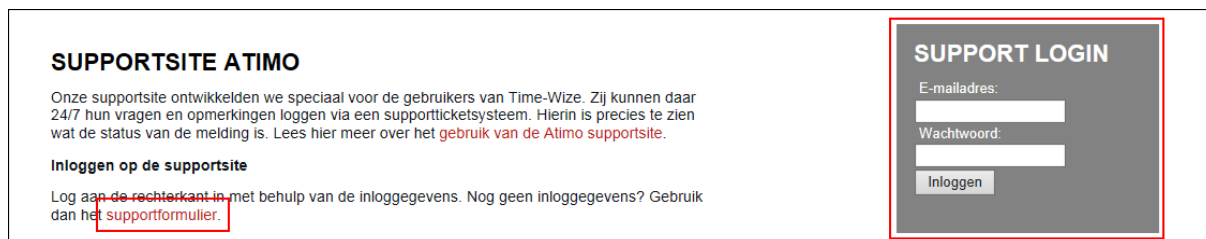
N.B. Onze supportsite is gemaakt voor gebruik met Internet Explorer versie 7 of hoger. Ook Google Chrome en Firefox kunnen er mee overweg, er kunnen wel kleine verschillen zijn in de werking van deze browsers ten opzichte van Internet Explorer.

2. Inloggen

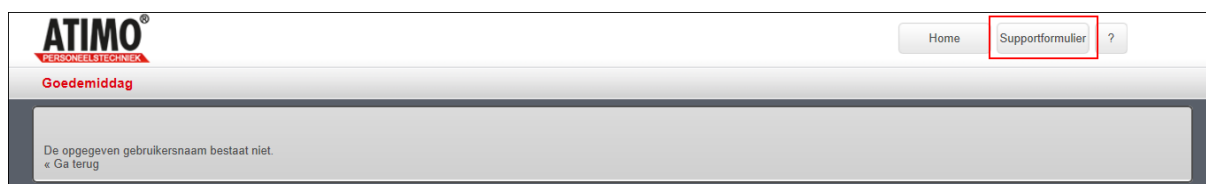
Klik op de Atimo corporate website op de rode button **SUPPORT/WEBSHOP**.



Nu verschijnt de supportpagina met daarop de inlogvelden. Log hier in met behulp van de inloggegevens. Nog geen inloggegevens? Gebruik dan het [supportformulier](#).



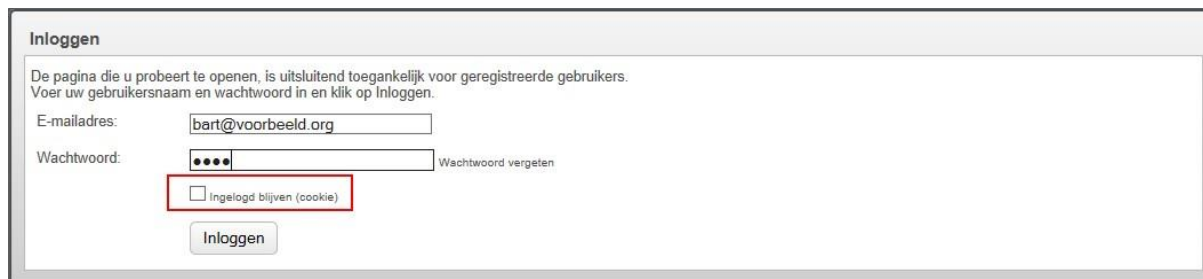
Als u gelijk op de button **Inloggen** klikt komt u in een subscherm, hier kunt u ook een Supportformulier aanmaken. Wanneer u inlogt hoeft u echter veel 'standaard' gegevens niet meer in te vullen.



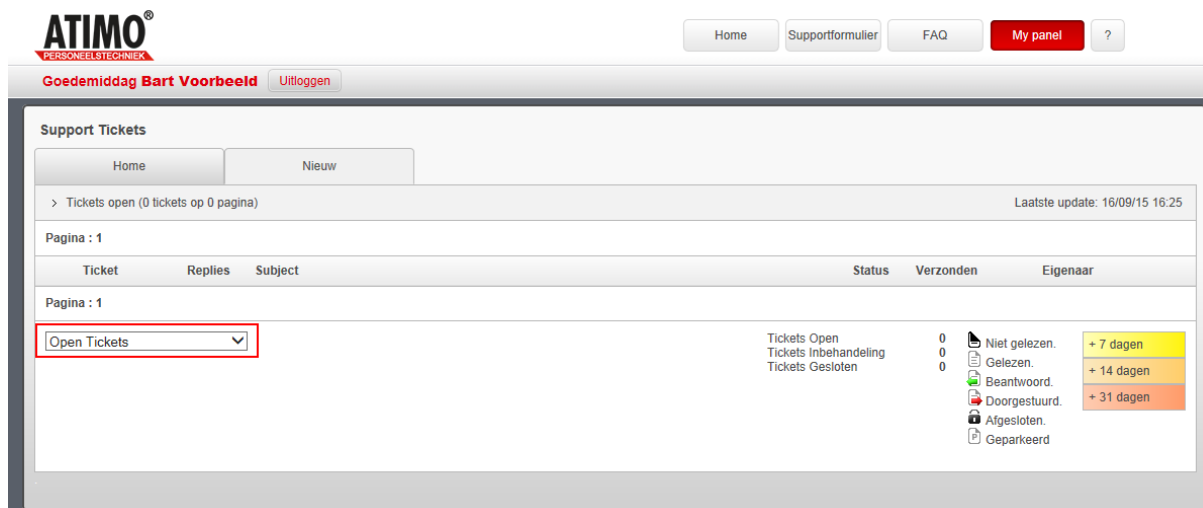
De juiste uren op de juiste plaats!

Als u kiest voor de optie "Ga terug" (links onderin de afbeelding hierboven zichtbaar), dan kunt u aangeven of op uw werkplek een 'cookie' moet worden geplaatst om het inloggen te vergemakkelijken.

Dit cookie kunt u in uw instellingen weer verwijderen indien nodig, dit staat verderop in dit document beschreven.



Nadat u bent ingelogd komt u in het scherm terecht wat u als laatste geopend had, meestal is dat het scherm van de openstaande tickets.



Bovenstaand scherm is een onderdeel van de menuoptie "My panel", dit is de enige button met submenu's.

3. My panel

Onder deze button zijn de volgende menuopties beschikbaar:

- [Mijn instellingen](#)
- [Tickets](#)
- [Sendit view](#)
- [Release notes](#)

De juiste uren op de juiste plaats!

4. Mijn instellingen

Wanneer de optie "Mijn instellingen" wordt gekozen komt u bij uw persoonlijke instellingen, de button in de menubalk sprint weer terug naar zijn beginstand.

ATIMO[®]
PERSONEELSTECHNIEK

Home Supportformulier FAQ My panel ?

Goedemiddag **Bart Voorbeeld** Uitloggen

Mijn Instellingen

Persoonlijke instellingen van : Bart Voorbeeld

Beste Bart Voorbeeld welkom op de supportsite van Atimo[®] Personeelstechniek B.V.

Contactnaam: Aanhel:

Functie: Korte naam:

E-mailadres: Type Account: **Customer** ★

Telefoon: Mobiel:

Huidige wachtwoord: (alleen bij nieuw wachtwoord nodig)

Nieuw wachtwoord: (leeglaten om niet te wijzigen)

Herhaal:

Ik wil graag op de hoogte gehouden worden van: Technisch nieuws. Commercieel nieuws. Nieuw geplaatst bestand/document.

Wanneer je je cookies op iedere computer wilt verwijderen, klik dan op de link hieronder.
 Uitloggen of je wachtwoord veranderen heeft hier geen invloed op.

Klant gegevens

Klantnaam: Intratuin Geleen Klantnummer: 64

Geregistreerde gebruikers

Naam:	Email:	Telefoon:	Functie:
Bart Voorbeeld	bart@voorbeeld.org	0123-456789	

<http://support.atimo.nl/mypanel.php?page=home>

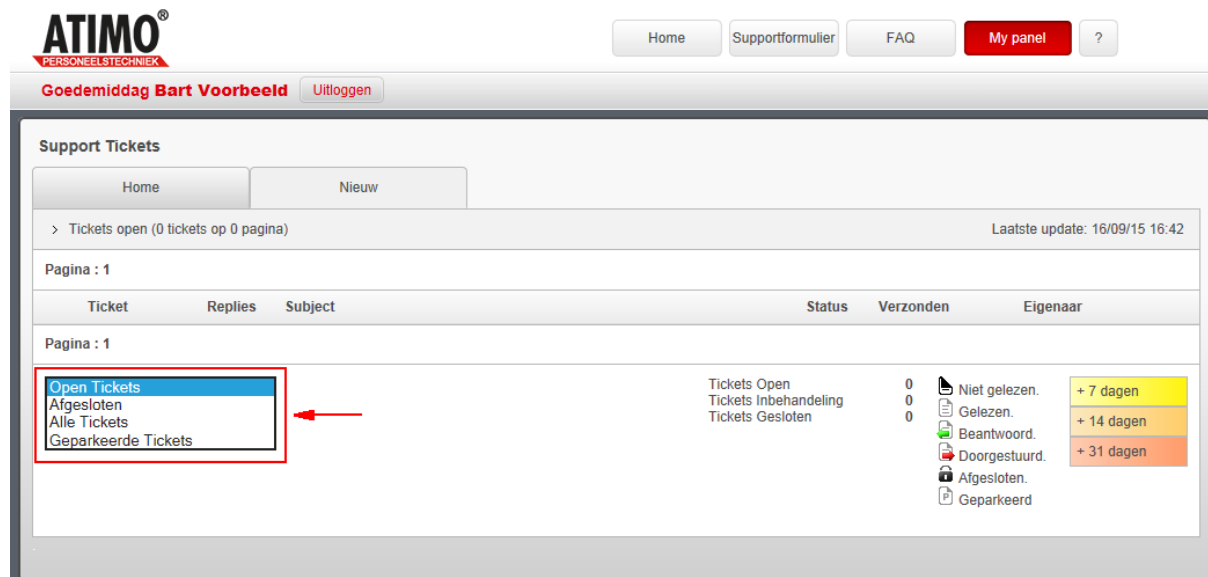
In dit scherm kunt u aanpassingen doen die voor u van toepassing zijn zoals wijzigen van naam, functie, e-mail adres, telefoonnummer(s), wachtwoord, korte naam en aan- of uitvinken van nieuwsbrieven.

Het rood omlijnde deel in het voorbeeld hierboven is de optie om de 'cookie' van uw inloggegevens in de browser te resetten.

De juiste uren op de juiste plaats!

5. Tickets

Het submenu "Tickets" zal wellicht het meest gebruikt worden.



The screenshot shows the ATIMO support portal. At the top, there are navigation buttons: Home, Supportformulier, FAQ, My panel, and a help icon. Below this is a user greeting: "Goedemiddag Bart Voorbeeld" with a "Uitloggen" button. The main content area is titled "Support Tickets" and has sub-tabs for "Home" and "Nieuw". It shows "Tickets open (0 tickets op 0 pagina)" and "Laatste update: 16/09/15 16:42". Below this is a table with columns: Ticket, Replies, Subject, Status, Verzonden, and Eigenaar. A dropdown menu is open over the "Ticket" column, listing: Open Tickets, Afgesloten, Alle Tickets, and Geparkeerde Tickets. A red arrow points to the "Open Tickets" option. To the right of the table, there is a summary of ticket counts and status icons with associated timeframes: Tickets Open (0), Tickets Inbehandeling (0), Tickets Gesloten (0), Niet gelezen (+ 7 dagen), Gelezen (+ 14 dagen), Beantwoord (+ 31 dagen), Afgesloten, and Geparkeerd.

Hier heeft u de beschikking over een de volgende opties:

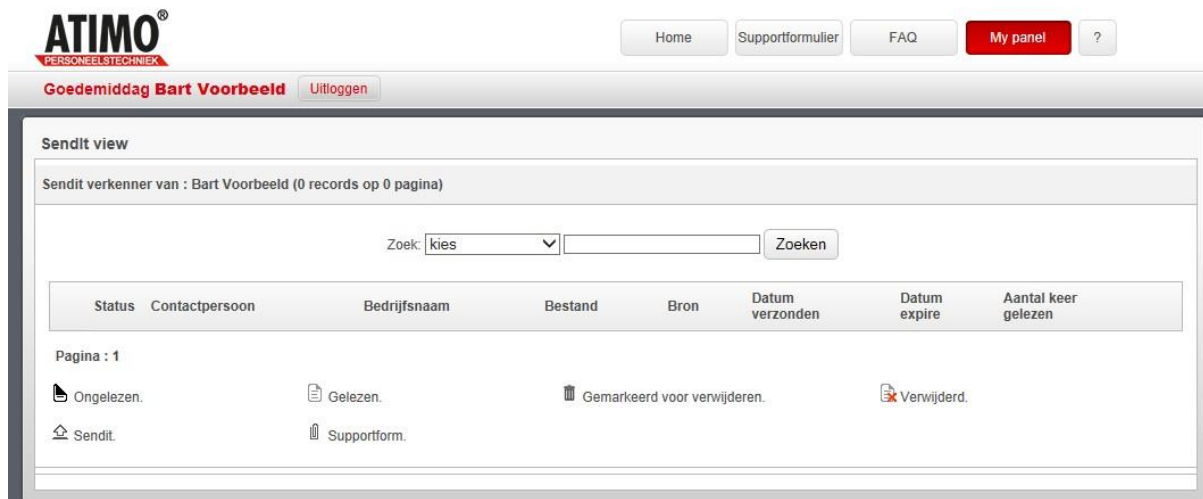
- Open Tickets
- Afgesloten
- Alle Tickets
- Geparkeerde Tickets

De eerste drie spreken voor zich, de laatste (*Geparkeerde Tickets*) zal in overleg met u gebruikt worden als een oplossing nog even op zich laat wachten, de ticket zal dan even worden 'geparkeerd'. De gekozen instelling blijft bewaard als uw werkplek cookies ondersteunt.

De juiste uren op de juiste plaats!

6. Sendit view

Dit scherm geeft inzicht in de ontvangen berichten, dit kunnen zip-bestanden, afbeeldingen of documenten zijn.



ATIMO® PERSONEELSTECHNIEK

Home Supportformulier FAQ My panel ?

Goedemiddag Bart Voorbeeld Uitloggen

Sendit view

Sendit verkenner van : Bart Voorbeeld (0 records op 0 pagina)

Zoek: kies Zoeken

Status	Contactpersoon	Bedrijfsnaam	Bestand	Bron	Datum verzonden	Datum expire	Aantal keer gelezen
Ongelezen.							
Gelezen.							
Gemarkeerd voor verwijderen.							
Verwijderd.							
Sendit.							
Supportform.							

Pagina : 1

Deze bestanden staan los van een ticket en worden door de consultant verstuurd (evt. naar aanleiding van een ticket).

7. Release notes

In dit scherm heeft u een overzicht van de Release notes die per versie als pdf inzichtelijk zijn.



ATIMO® PERSONEELSTECHNIEK

Home Supportformulier FAQ My panel ?

Goedemiddag Bart Voorbeeld Uitloggen

Release notes

[Toon alle]
of Selecteer een versie

[3.70] [3.71] [3.72] [3.80] [3.81] [3.90] [3.91] [3.92] [4.20] [4.30] [4.31] [4.32] [4.40] [4.41] [4.50] [4.51] [4.52] [4.53]

> 4.53a	[PDF]
> 4.52a	[PDF]
> 4.51c	[PDF]
> 4.51b	[PDF]

De juiste uren op de juiste plaats!

8. FAQ

Onder deze menuoptie kan gezocht worden naar veel voorkomende vragen en/of oplossingen. Door middel van de zoekfunctie kunt u snel met trefwoorden het document vinden.

The screenshot shows the ATIMO website's FAQ section. At the top, there are navigation buttons for Home, Supportformulier, FAQ (highlighted in red), and My panel. Below the navigation is a user greeting: "Goedemiddag Bart Voorbeeld" with a "Uitloggen" button. The main heading is "FAQ". Below this, it says "Hier vindt u een overzicht van de meest gestelde vragen. (34 onderwerpen op 2 pagina's)". There is a search bar with the placeholder text "Typ hier uw zoekterm:" and a "Zoek" button. Below the search bar, it indicates "Pagina :1" and "1 2 volgende". A list of topics is shown under "Onderwerp :", including "Polling als Service", "MDAC controleren", "Is de polling van TimeWize geschikt voor Windows Vista en Server 2008", "Waarmee reinig je een biometrische lezer", "Remote support via GoToAssist Corporate", "Efficiënter werken door koppeling met Time-Wize", and "Hoe meld ik een medewerker uit dienst in Time-Wize".

In het voorbeeld hieronder is het woordje "klok" ingevuld. Het document is als Pdf te openen of te downloaden.

The screenshot shows the ATIMO website's search results for the term "klok". The search bar at the top contains "klok". Below the search bar, it says "U heeft gezocht op 'klok' in de categorie FAQ" and "Er zijn 7 resultaten gevonden in 0.0014 seconden." The results are listed as follows:

Resultaat	Toegevoegd op
1 - polling als service	2015-09-11
2 - ip adres instellen atr-10 of it-900	2015-09-11
3 - ip adres instellen atr-20 of it-2100	2015-09-16
4 - hoe kan ik de tijd aanpassen van mijn terminal?	2015-09-16
5 - een goede vingerafdruk zorgt voor herkenning	2015-09-16

A red box highlights the search term "klok" in the search bar and the result "hoe kan ik de tijd aanpassen van mijn terminal?". A red arrow points from this result to a download button labeled "Wilt u P9GAJLB9.pdf (284 kB) van support.atimo.nl openen of opslaan?". Below this button are three options: "Openen", "Opslaan", and "Annuleren".

Als er vragen zijn die niet voorkomen in deze FAQ kunt u altijd contact opnemen met de Helpdesk.

De juiste uren op de juiste plaats!

9. Supportformulier

Dit Helpdeskformulier moet gebruikt worden als u een vraag heeft voor onze supportafdeling. Op het moment dat u bent ingelogd worden uw (bedrijfs)gegevens vanzelf gevuld als u deze button aanklikt, de rest zult u zelf moeten doen. De velden met een * ervoor zijn verplicht. Als u deze niet invult krijgt u een foutmelding tijdens het versturen ervan.

Met het vinkje "Maak ticket aan" bepaalt u of dit formulier (lees ticket) bewaard moet blijven in het supportstelsysteem of dat er alleen een melding via e-mail bij ons binnenkomt. Om de vraag te kunnen beantwoorden en te bewaren moet het vinkje dus aan staan.

LET OP: In de bijlage kan niet meer dan **100 Mb** aan bestanden worden meegestuurd in **één** bestand (button *Bladeren*), zet meerdere bestanden daarom eerst in een Zip- of Rar-bestand. Grotere bestanden kunnen (in overleg met de Atimo consultant) op een andere manier worden aangeleverd, bijvoorbeeld via FTP of WeTransfer.

The screenshot shows the ATIMO support form interface. At the top, there are navigation buttons: Home, Supportformulier (highlighted in red), FAQ, My panel, and a help icon. Below this, the user is logged in as 'Goedemiddag Bart Voorbeeld' with a 'Uitloggen' button. The main form area is titled 'Helpdeskformulier' and includes a message: '> U kunt het formulier verzenden door onderaan op verzenden te klikken'. The form fields are as follows:

- Bedrijfsnaam: * Voorbeeld BV
- Contactpersoon: * Bart Voorbeeld
- Aanhef: * dhr.
- Software versie: 4.41b
- Maak ticket aan:
- E-mail adres: * bart@voorbeeld.org
- E-mail cc:
- Telefoon nr.: * 0123-456789
- Mobiel nr.:
- Ticket nummer: P9GGBMMYVP
- Onderwerp: *
- Bijlage: (max. 100MB) with a 'Bladeren...' button highlighted in red.

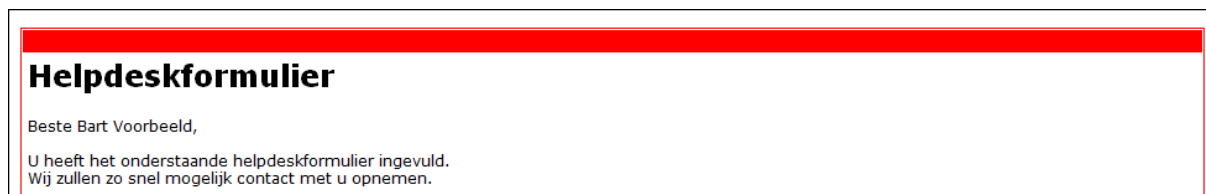
Below the fields is a rich text editor with various icons for text formatting and a 'Broncode' button. At the bottom of the form, there are two buttons: 'verzenden' (highlighted in red) and 'opnieuw'. A note '* Verplichte velden.' is present.

De juiste uren op de juiste plaats!

Na het invullen van uw tekst kiest u de button "verzenden". Tijdens het verzenden krijgt u het verzoek even te wachten, na het verzenden komt u terug in de homepagina van de supportsite.



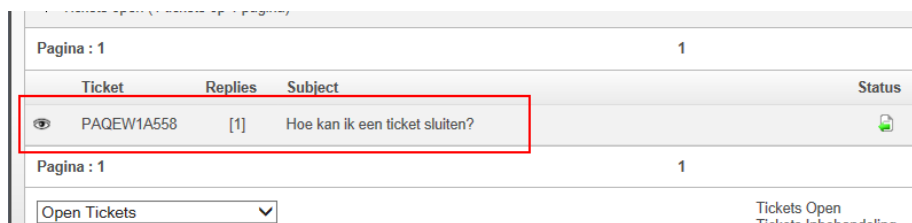
In uw e-mailprogramma krijgt u de vraag binnen als kopie. Het antwoord zal in de ticket terugkomen of telefonisch als dat sneller nodig mocht blijken.



Wanneer er op de ticketvraag een antwoord retour komt krijgt u daarvan bericht in uw e-mailbox, u kunt daar NIET op reageren maar moet éérst inloggen op de supportsite.

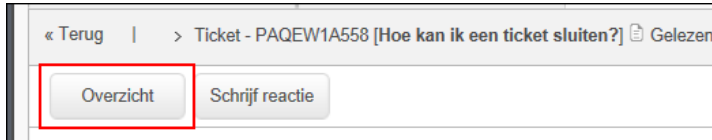


Dat geldt ook als er een bijlage bij zit, om deze te bekijken of op te slaan 'als' moet u eerst inloggen. Klik na het inloggen op de regel met het ticketnummer om deze te openen. De bijlage is dan te openen of op te slaan in een map naar uw keuze.



De juiste uren op de juiste plaats!

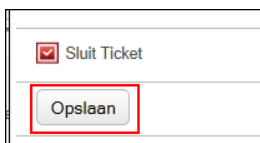
De button "Overzicht" geeft een nieuw scherm met rechts bovenin de mogelijkheid om de ticket te printen. De button "Sluiten" die er naast staat sluit dit scherm weer.



Is de ticketvraag naar tevredenheid beantwoord? Sluit de ticket af, dit kan door te klikken op de button **Schrijf reactie** in de balk.

Het verdient de voorkeur om in het scherm dat nu verschijnt een korte tekst op te nemen, bijvoorbeeld: "Oplossing akkoord, ticket gesloten". De ticket is ook af te sluiten zonder een tekst te typen maar geeft voor de consultant en voor u geen duidelijkheid waarom de ticket is gesloten.

Het sluiten gaat door het plaatsen van een vinkje in het vakje "Sluit ticket" en dan "Opslaan" te kiezen. Als de consultant de ticket sluit, zult u ook hiervan een melding krijgen in uw e-mailbox.



Een gesloten ticket kunt u zelf NIET meer openen, dit kan alleen door een consultant uitgevoerd worden.

10. Home

Een klik op deze button brengt u terug naar de homepagina van de supportsite.



De juiste uren op de juiste plaats!