

# Návod na používanie Astarta Support Online

Informácie o dokumente			
<b>Názov projektu:</b>	Návod na používanie Astarta Support Online		
<b>Verzia dokumentu:</b>	3.0		
<b>Typ dokumentu:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Normálny	<input type="checkbox"/> Interný	<input type="checkbox"/> Tajný
<b>Dátum:</b>	03.04.2008		
<b>Autor:</b>	Martin Chocholouš		
<b>Spolupracoval(i):</b>			
<b>Schválil:</b>			
<b>Dátum schválenia:</b>			

## Obsah

O systéme .....	2
Spustenie a používanie služby .....	3
Spustenie služby .....	3
Prihlásenie sa do systému, zabudnuté heslo .....	3
Zapisovanie prípadov .....	4
Doplňkové funkcie.....	5
Zákaznícka karta .....	5
Posielanie krátkej správy servisnému technikovi .....	5
Zoznam zariadení.....	7

## O systéme

Astarta Support Online je systém, ktorý bol vyvinutý na zlepšenie komunikácie s našimi zákazníkmi a slúži na zapisovanie incidentov a porúch počítačov výhradne pre klientov spoločnosti ASTARTA. Je prevádzkovaný 24 hodín 7 dní v týždni na verejne prístupnom internetovom serveri.

Pre prípadné neskoršie referencie si tento dokument uložte alebo si ho vytlačte. Môžete ho nájsť aj po prihlásení sa do systému pod voľbou **Používateľská príručka** alebo na adrese <http://www.astarta.sk/dokumenty>.

Uvítame, ak v prípade, že sa vyskytne chyba, nám túto skutočnosť dáte vedieť na adrese elektronickej pošty [webmaster@astarta.sk](mailto:webmaster@astarta.sk), aby sme mali možnosť ju bezodkladne odstrániť.

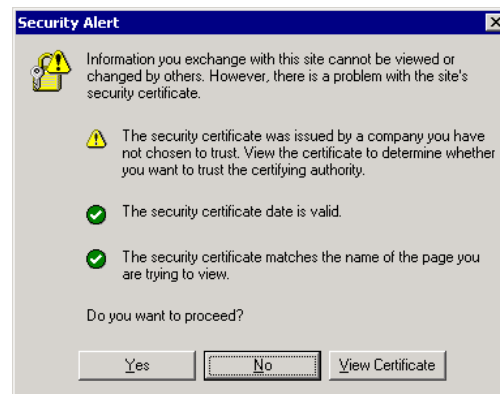
## Spustenie a používanie služby

### Spustenie služby

Služba sa spúšťa zapísaním nasledovnej adresy do internetového prehliadača:

<http://www.astarta.sk/support>

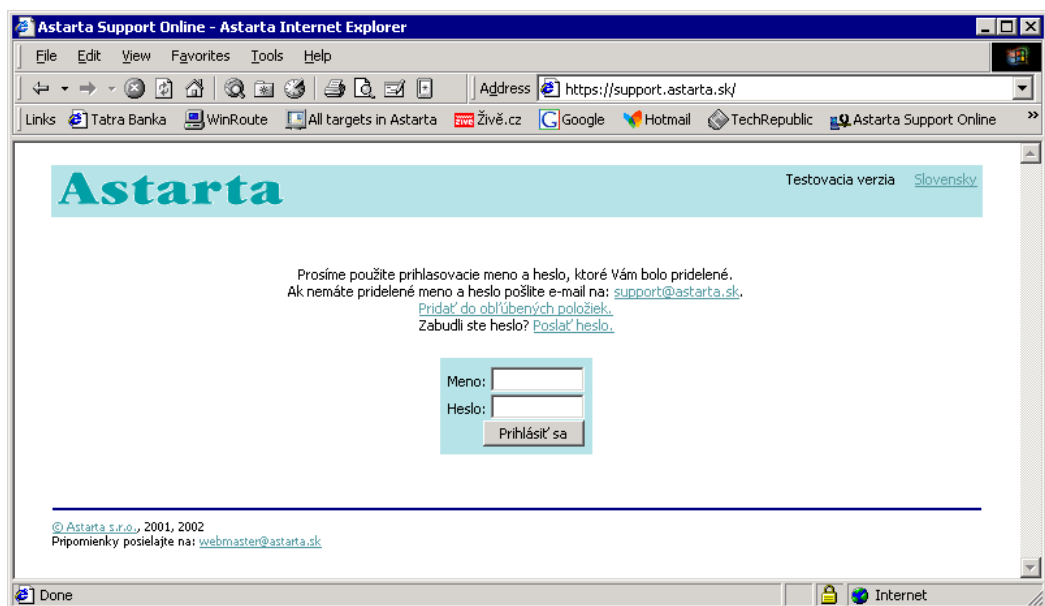
Pretože komunikácia medzi klientom a serverom prebieha v šifrovanej podobe, treba pred samotným otvorením aplikácie potvrdiť bezpečnostné upozornenie, že sa naozaj chystáte otvoriť túto stránku so zobrazeným bezpečnostným certifikátom<sup>1</sup> (bude sa zobrazovať pri každom prvom načítaní stránky v okne internetového prehliadača).



Takisto v prípade akýchkoľvek nejasností môžete kontaktovať svojho servisného technika e-mailom alebo telefonicky (tieto informácie nájdete na tzv. Zákazníckej karte, ktorá je popísaná nižšie).

### Prihlásenie sa do systému, zabudnuté heslo

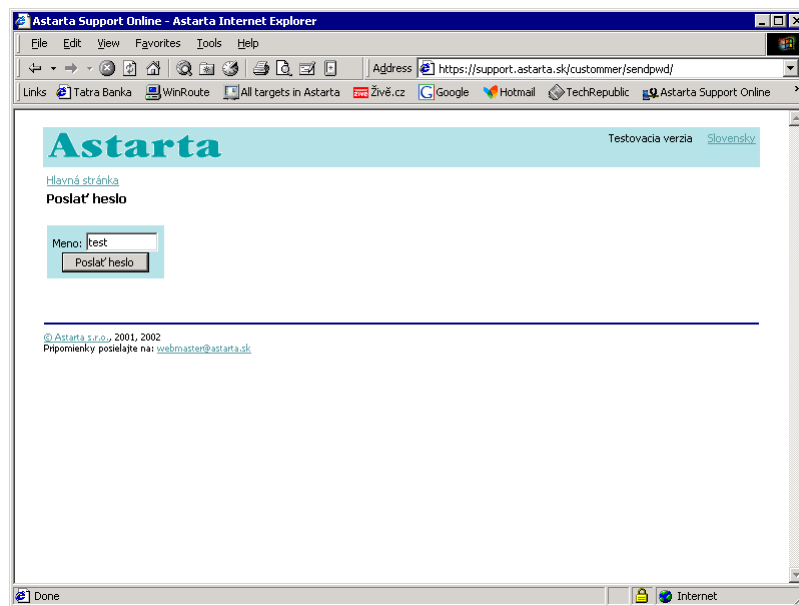
Keďže táto služba nie je verejná a je určená výhradne našim zmluvným zákazníkom, je nutné sa prihlásiť používateľským menom a heslom. Na zjednodušenie prihlasovania sme zvolili jednotné konto pre celú spoločnosť. Prihlasovacie meno a heslo bolo zaslané elektronickou poštou na adresu kontaktnej osoby pre Vašu spoločnosť<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> toto bezpečnostné hlásenie sa môže líšiť od typu použitého internetového prehliadača, na obrázku je použitý Internet Explorer 6


<sup>2</sup> prihlasovacie meno je možné uložiť do histórie hesiel internetového prehliadača

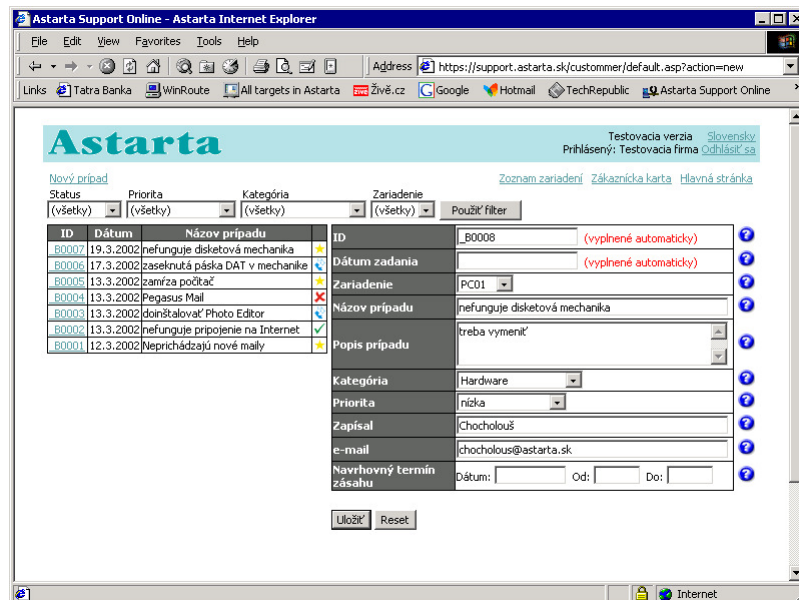
V prípade, že ste zabudli heslo, môžete si ho nechať poslať na adresu kontaktnej osoby. Jediná informácia, ktorú musíte vyplniť, je správne prihlasovacie meno do systému.



## Zapisovanie prípadov

Po prihlásení sa otvorí samotná aplikácia s možnosťou zápisu jednotlivých prípadov. Je možné prezerat' si staré prípady, resp. zapisovat' prípady novú voľbou **Nový prípad**.

Ak by ste mali pochybnosti čo dopísať do jednotlivých políček, stačí zvolit' nápovedu kliknutím na symbol .



**ID prípadu** (kód prípadu) a **Dátum zadania** sa vyplňajú automaticky podľa aktuálneho poradia prípadu a aktuálneho času. Prvým dôležitým políčkem je **Zariadenie**. Je veľmi podstatné zapísať správne zariadenie, aby sme sa mohli na zásah pripraviť (napríklad z histórie zásahov alebo z hardvérovej konfigurácie zariadenia). Políčko **Názov prípadu** by malo obsahovať stručný popis prípadu pre rýchlu orientáciu a políčko **Popis prípadu** podrobný popis problému. Čím bude popis prípadu podrobnejší, tým sa servisný technik bude môcť na prípad lepšie pripraviť. Ak sa vyskytne viac prípadov v jeden deň, každý treba vypísať osobitne, pretože málokedy sa riešia spoločne, resp. sú spoločne vyriešené (takto budete môcť sledovať vývoj každého osobitne). **Kategória prípadu** je popisná a je zaradená z dôvodu ľahšieho filtrovania jednotlivých prípadov. Ďalším veľmi dôležitým políčkem je **Priorita**. Jedná sa o nastavenie rýchlosti zásahu, ktorý treba nastaviť s uvažovaním podľa nižšie uvedenej tabuľky. V niektorých špeciálnych prípadoch a zmluvách sa nedajú použiť všetky možnosti.

Priorita	Popis
vysoká	problém zasahuje viacerých používateľov tak, že nemôžu pracovať (technik začne problém riešiť v zmluvne dohodnutom časovom intervale)
stredná	zásah bude vykonaný pri najbližšej plánovanej návšteve
nízka	zásah bude vykonaný pri najbližšej návšteve technika ak ostane čas (podľa zmluvného rozsahu - je možné, že pri prečerpaní hodín sa riešenie presunie na ďalší mesiac)
dlhodobý problém	problém sa vyskytuje opakovane a bol už neúspešne riešený

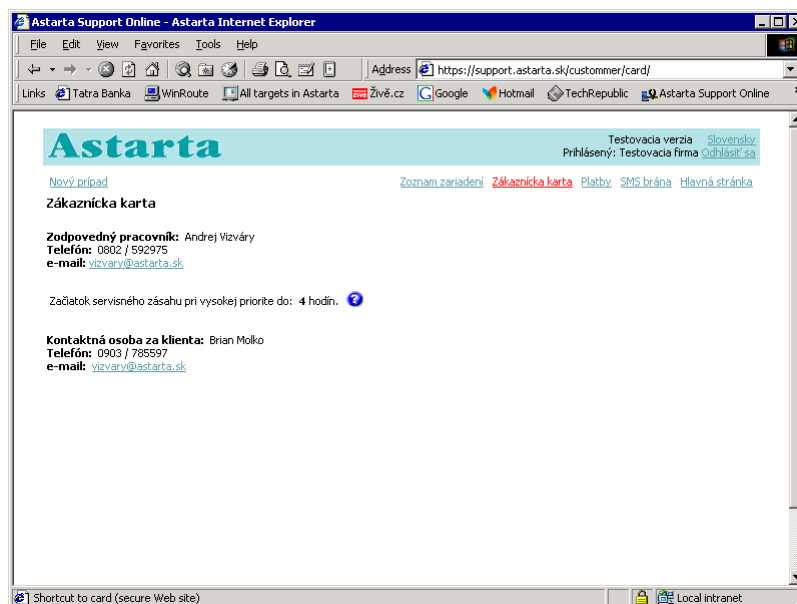
Políčko **Zapísal** slúži ako kontaktná informácia pre servisného technika v prípade nejasností. Ak náhodou problém zapisuje niekto iný ako ten, ktorého sa problém týka, odporúčame zapísať informáciu v tvare „Zapísal (Nahlásil)“. Ak sa vyplní políčko **e-mail**, bude odoslaná na túto zapísanú adresu notifikácia o zaradení prípadu do systému (notifikácia o zapísaní nového prípadu vždy príde kontaktnej osobe z Vašej spoločnosti). Políčko **Navrhovaný termín zásahu** je určené výhradne pre prípady, ak používateľ vlastní notebook alebo je nevyhnutne nutné, aby bol prítomný pri zásahu.

Prípad sa zapisuje stlačením tlačidla **Uložiť**. Pri vytážených internelových linkách uloženie prípadu niekedy trvá pomerne dlho, je nutné vydržať a nestláčať opakovane tlačidlo **Uložiť**. Od tohoto momentu prípad nie je možné editovať, dá sa jedine zrušiť. Treba si vybrať prípad z tabuľky naľavo, zobrazíť si prípad v detaile kliknutím na ID prípadu a zvoliť príkaz **Upraviť prípad** a v políčku **Status** prepnúť voľbu z „čaká“ na „zrušené“. Ak potrebuje prípad upraviť, jednoducho starý zrušte a vytvorte nový. Servisný technik je o Vašom zápise resp. zrušení oboznámený SMS notifikáciou, takže v okamihu uloženia prípadu je informovaný o Vašich problémoch alebo požiadavkách.

## Doplnkové funkcie

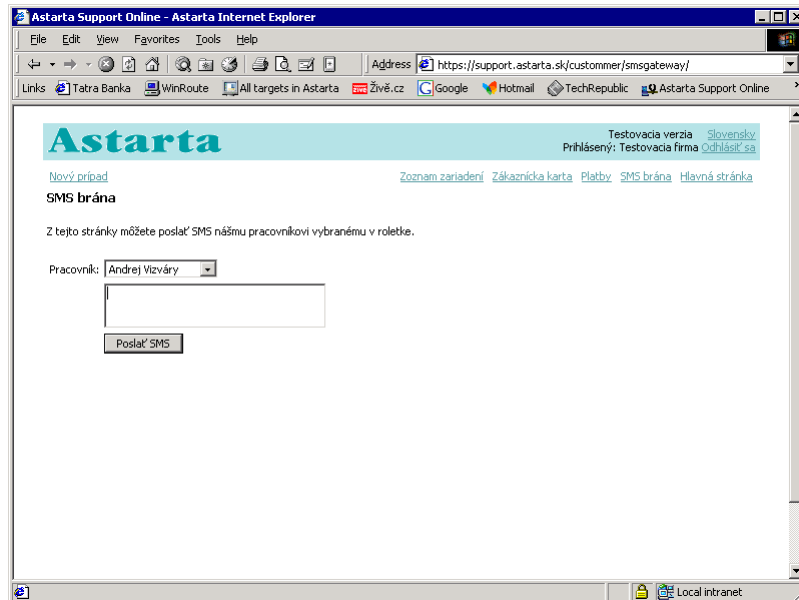
### Zákaznícka karta

V systéme nachádza tzv. **Zákaznícka karta**, v ktorej si môžete skontrolovať údaje o zodpovednom pracovníkovi z našej strany, zmluvne dohodnutý čas na riešenie incidentov pri vysokej prioritě zásahu a informácie o kontaktnej osobe zo strany Vašej spoločnosti.

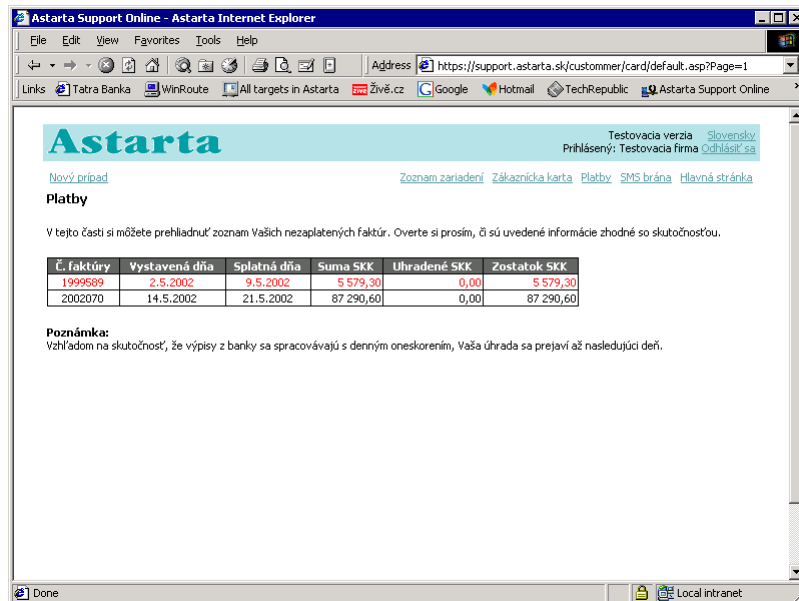


### Posielanie krátkej správy servisnému technikovi

V prípade potreby môžete bezplatne poslať nášmu pracovníkovi SMS správu priamo na jeho mobilný telefón pomocou zabudovanej SMS brány. Netreba si pamätať žiadne telefónne čísla, stačí pracovníka vybrať z roletky, napísať text a stlačiť gombík **Poslať SMS**.

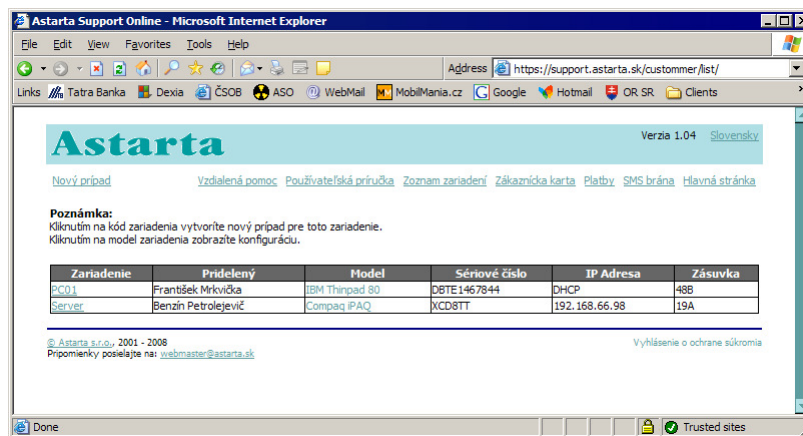


V časti **Platby** sa dá skontrolovať momentálna platobná bilancia, červenou farbou sú uvedené faktúry po splatnosti. V zozname sa nachádzajú iba neuhradené faktúry



**Zoznam zariadení**

V časti **Zoznam zariadení** môžete v prehľadnej forme prezerat' zoznam všetkých zariadení zapísaných v systéme s informáciami, komu je zariadenie pridelené, model zariadenia, sériové číslo, IP adresa a zásuvka, v ktorej je pripojené. Kliknutím na kód zariadenia vytvoríte nový prípad pre konkrétne zariadenie, takže je to ďalšia možnosť zápisu nového problému (incidentu) do systému.



Pri kliknutí na model zariadenia sa zobrazí detailná konfigurácia zariadenia spolu s informáciami o nákupe, záruke, životnosti a kompletnej konfigurácii zariadenia.

