

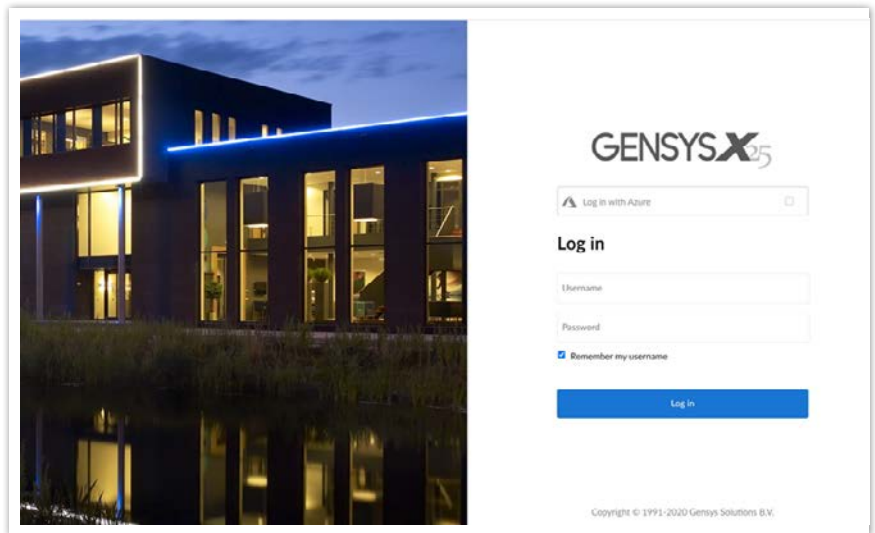
Handleiding Gensys

Nutasign, mei 2021

Inloggen

Via <https://support.nautasign.com> komt u terecht bij het inlogschermb van Gensys. Met uw inloggegevens die u per mail heeft ontvangen, kunt u inloggen in het ticket-systeem.

Heeft u nog geen inloggegevens voor ons ticketsysteem Gensys? Dan kunt u deze aanvragen via klantenservice@nautasign.com o.v.v. inloggegevens Gensys of via telefoonnummer +31 318 69 70 77.



Navigatie

U ziet links van het scherm een blauwe navigatiebalk:

-  De optie om terug te keren naar het hoofdmenu > Home
-  De optie om naar de module CRM (Customer Relation Management) te navigeren
-  De optie om naar de module CMDB (Configuration Management DataBase) te navigeren
-  De optie om naar de module Service Management te navigeren

Instellingen

Links onderin staan de opties Settings en Sign out. Wanneer u de optie Settings kiest komt u terecht in een scherm waarbij u binnen Gensys een aantal instellingen kunt aanpassen.

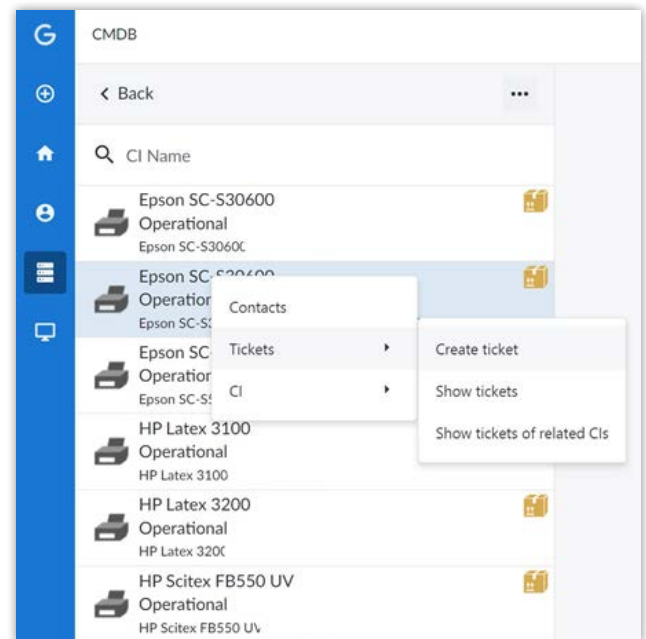
- General: Hier kunt u de taal aanpassen en een thema kiezen.
- Start page: Hier kunt u een specifieke module opgeven als startpagina bv. CMDB.
- Tickets: Hier kunt u een layout kiezen voor al uw tickets. Standaard staat deze op List maar u kunt ook kiezen voor een Grid layout.
- Auto refresh: Hier kunt u aangeven dat automatisch om de (opgegeven aantal) minuten Gensys ververs. U kunt deze het beste instellen op minimaal 10 minuten of uitzetten.

Alle aanpassingen dienen te worden bevestigd door op Save te drukken. U kunt ook terug naar de standaard instellingen door op Reset ticket profiles te drukken.

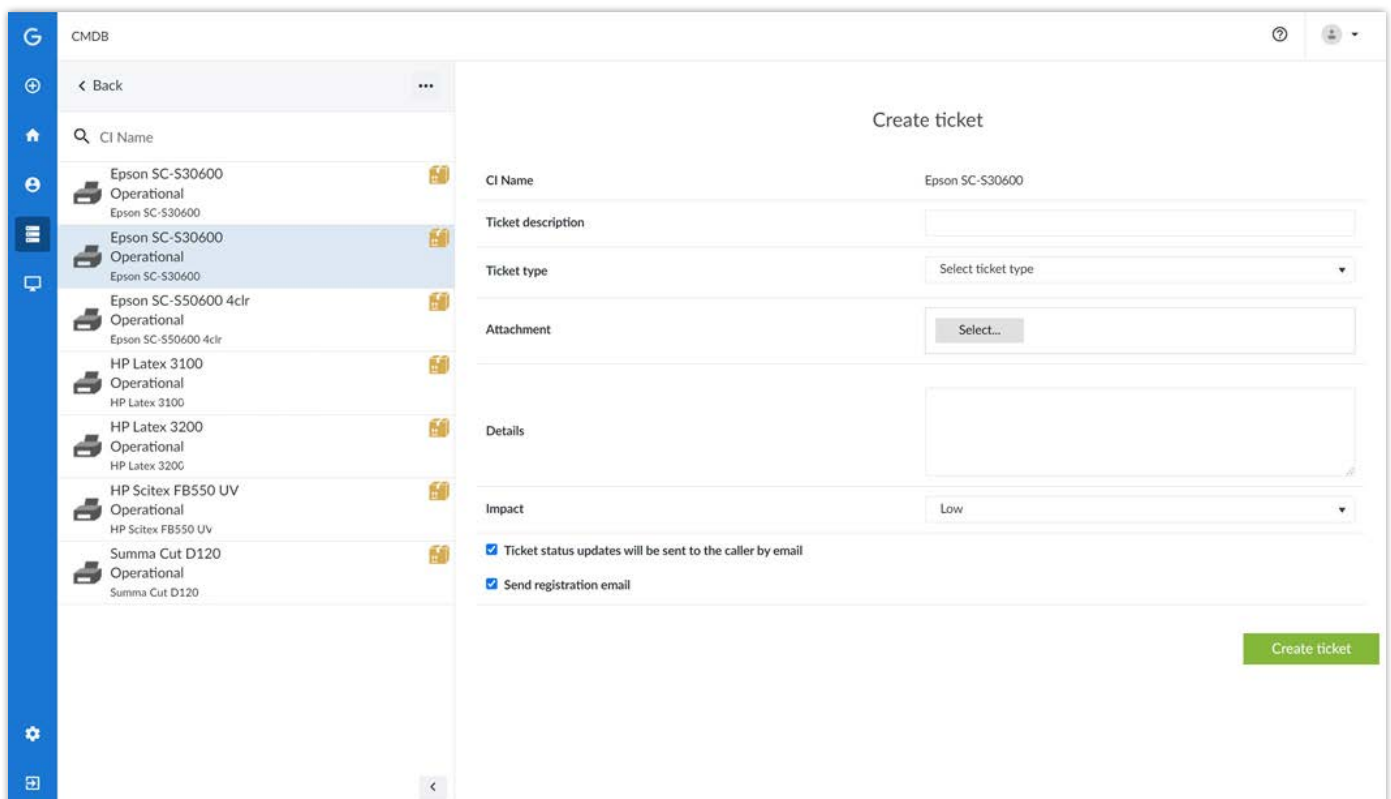
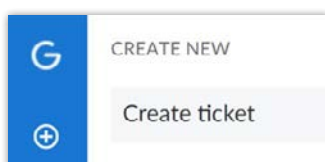
Ticket aanmaken

Links bovenin ziet u een optie om een nieuw ticket aan te maken binnen Gensys. Als u kiest voor Create Ticket kunt u in de rechterkolom uw informatie over het ticket ingeven.

- Ticket description: Hier vult u in waar het ticket over gaat.
- Ticket type: Hier kiest u voor 'Service Request' als uw machine problemen heeft, 'Klacht' bij een productklacht en 'Retour' wanneer het om een retourzending gaat.
- Attachment: Hier kunt u bijlage(n) toevoegen door op Select te drukken en de bestanden kiezen die u als bijlage(n) wilt toevoegen. Let op! De maximale grootte voor bijlage(n) is 10MB
- Details: Hier vult u zo duidelijk mogelijk in waar uw probleem of vraag over gaat. Hoe meer informatie hoe beter!
- Impact: Hier kunt u aangeven wat de impact voor deze ticket is. Standaard staat deze op Low.



Als u alles heeft ingevuld, drukt u op 'Create ticket' om het ticket op te slaan en aan te melden bij Nautasign.

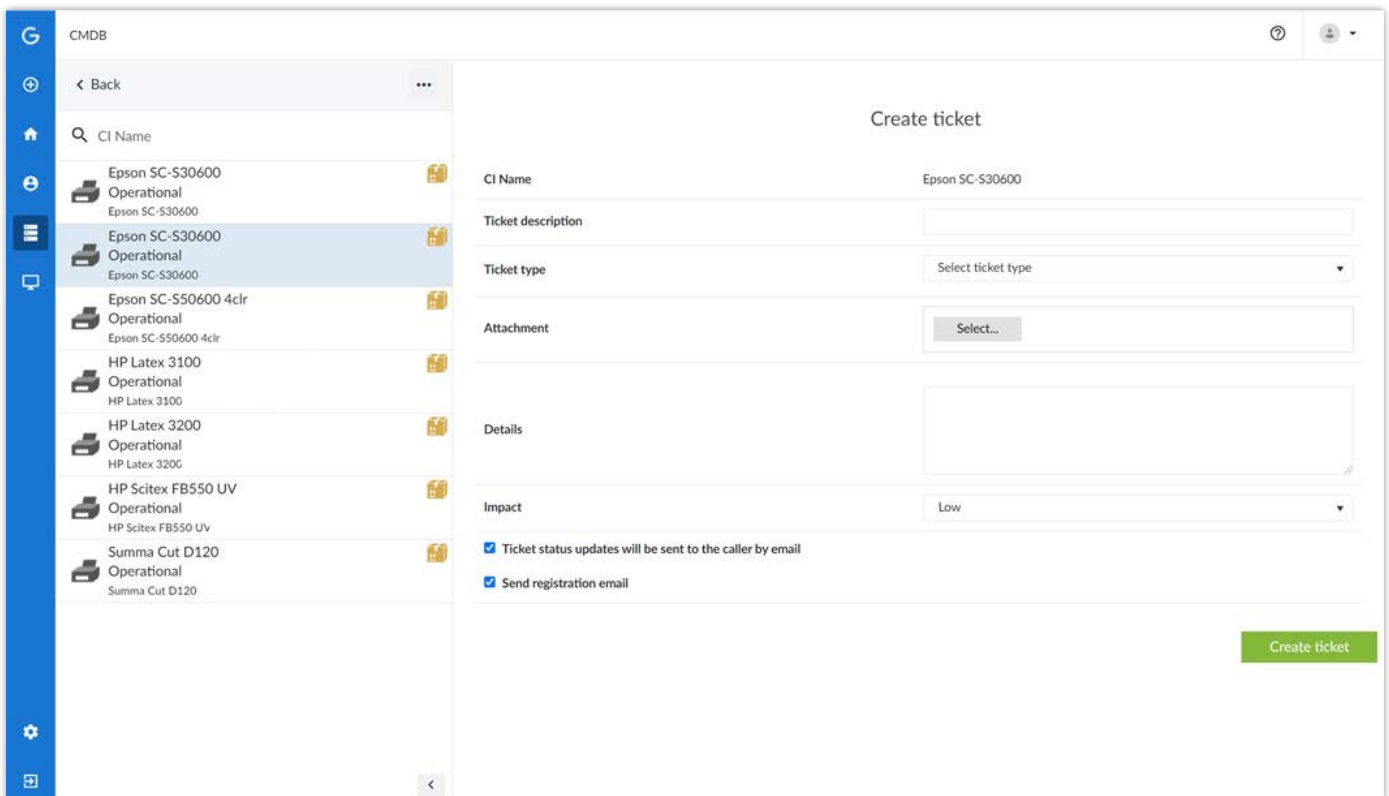
A screenshot of the Gensys CMDB 'Create ticket' form. The form is titled 'Create ticket' and is located on the right side of the interface. The left side shows a list of devices, with 'Epson SC-S30600' selected. The form fields include: 'CI Name' (Epson SC-S30600), 'Ticket description' (text input), 'Ticket type' (dropdown menu), 'Attachment' (button labeled 'Select...'), 'Details' (text area), and 'Impact' (dropdown menu set to 'Low'). There are two checkboxes: 'Ticket status updates will be sent to the caller by email' and 'Send registration email', both of which are checked. A green 'Create ticket' button is located at the bottom right of the form.

Betekenis status van uw tickets

- **New:** Ticket is aangemeld maar nog niet in behandeling
- **Closed:** Ticket is afgehandeld
- **Monitoring:** Wanneer een reparatie is uitgevoerd aan een machine dan kan deze een aantal dagen gemonitord worden door onze service afdeling alvorens het ticket wordt gesloten.
- **Wait for Customer:** Informatie nodig van klant
- **Wait for Intervention:** Bezoek op locatie is ingepland
- **Wait for Nautasign:** Ticket intern in behandeling
- **Wait for Return Goods/Samples:** Wachten op materialen of samples
- **Wait for Supplier:** Ticket ingediend bij leverancier

Modules

Afhankelijk van uw rechten binnen Gensys ziet u een aantal modules. Standaard modules zijn CRM, CMDB en Service Management.



The screenshot displays the Gensys CMDB interface. On the left, a list of CI Name entries is shown, including various Epson and HP printer models. The right side of the interface is titled 'Create ticket' and contains a form with the following fields and options:

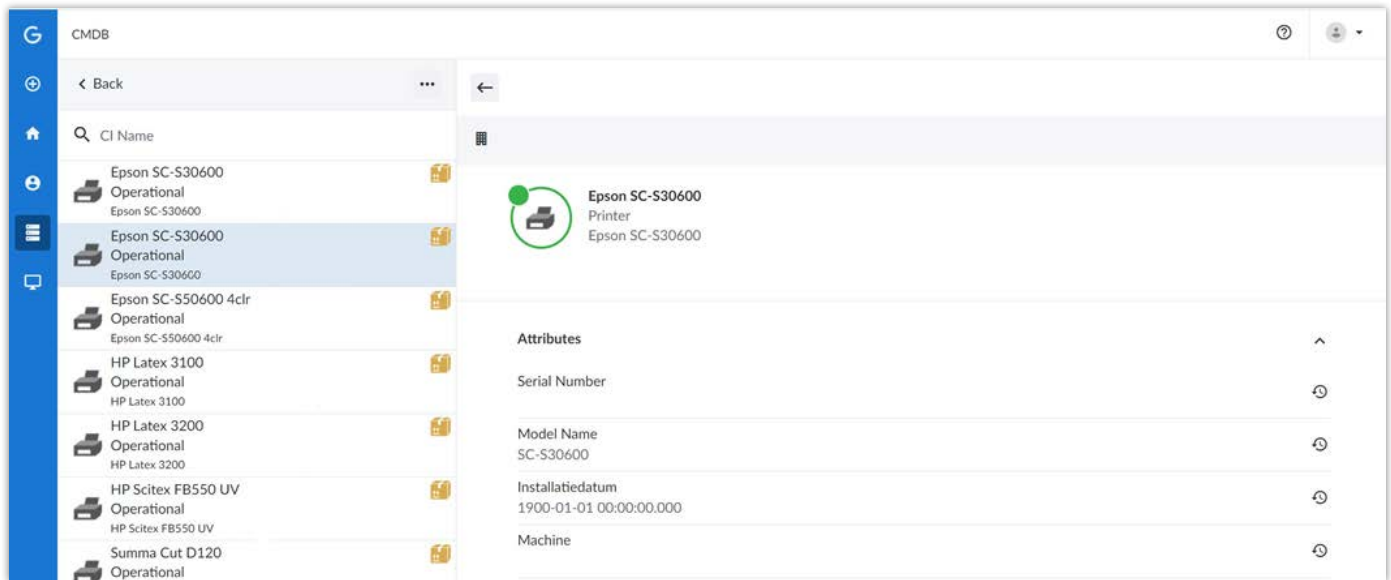
- CI Name:** Epson SC-S30600
- Ticket description:** (Empty text input field)
- Ticket type:** (Dropdown menu with 'Select ticket type' as the current selection)
- Attachment:** (Button labeled 'Select...')
- Details:** (Large empty text area)
- Impact:** (Dropdown menu with 'Low' as the current selection)
- Checkboxes:** Two checked options: 'Ticket status updates will be sent to the caller by email' and 'Send registration email'.
- Create ticket:** (Green button at the bottom right)

• CRM

Met de module CRM kunt u NAW gegevens inzien van zowel Nautasign bv als NAW gegevens van leveranciers waarvan u machines in uw machinepark aanwezig zijn. U kunt deze gegevens enkel inzien en niet aanpassen. Eventuele aanpassingen kunt u doorgeven aan onze klantenservice zoals eerder aangegeven in de begeleidende brief.

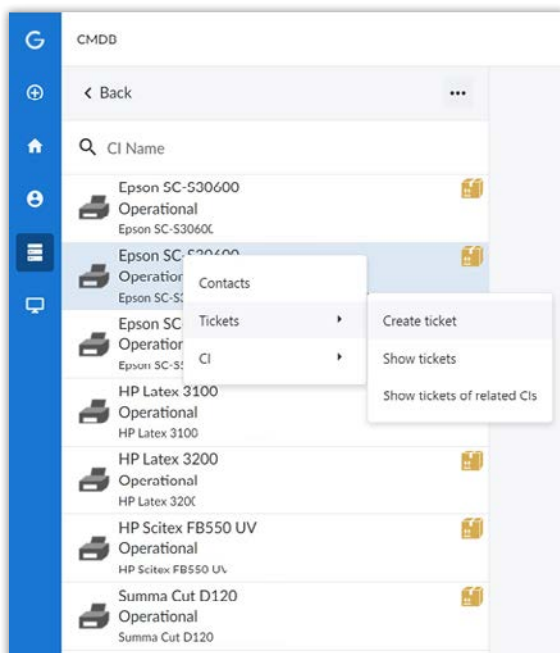
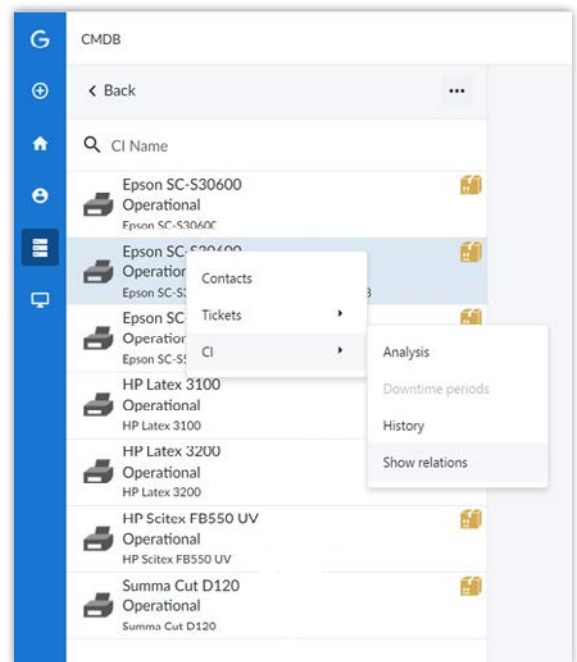
- CMDB

Als u de module CMDB opent komt ziet u links Organisation en Printer staan. Organisation laat uw gegevens zien en of u Operationeel bent, deze informatie is enkel voor Nautasign bv van belang. Wanneer u op Printer drukt krijgt u aan de rechterkant alle machines te zien die wij in Gensys hebben staan en bij u in het machinepark aanwezig zijn.



Wanneer u op een specifieke machine drukt ziet u alle Serial Number, Model Name, Installatiedatum en Machinenummer.

Vanuit hier kunt u door rechtermuis op een machine te drukken diverse informatie ophalen bij CI. Wanneer u voor CI kiest en een van de keuzes Analysis, History of Show Relations aanklikt krijgt u nog meer achtergrond informatie over de gekozen machine.



Deze informatie is enkel in te zien, niet aan te passen. Wanneer u kiest voor Tickets kunt u een nieuw ticket aanmaken voor deze machine (Create ticket), eerder aangemaakte tickets op deze machine bekijken (Show tickets) of tickets bekijken van machines die gerelateerd zijn aan de gekozen machine (Show tickets of Related CI's).