



Elisa Raportointipalvelu - Laitteet

Elisa Raportointipalvelu tarjoaa yhteen kanavaan keskitetyn näkymän käytössä olevista palveluista. Pääset näkemään palveluiden kustannukset, laadun tason sekä toimivuuden nopeasti.

Elisa Raportointipalvelu tuo lisäarvoa jo olemassa oleviin palveluihin. Tässä ohjeessa keskitymme **Laitteet** -näkömään. Nostamme esille sieltä löytyvien eri näkymien käyttötarkoitukset sekä opastamme näiden käytössä.

Laitteet-valikon takaa löydät täydellisen listauksen kaikista **Elisa SantaCare hallinnassa olevien palveluiden komponenttien** sekä **laitteiden** tiedoista sekä näihin liittyvistä **huoltosopimuksista**. Keskitetty näkymä helpottaa laitteiden sekä sopimusten hallinnointia ja ylläpitoa.

Sisällys

1 Valikon ominaisuudet	3
2 FAQ	5



1 Valikon ominaisuudet

Vendor	Tuote	Sarjanumero	Ref. numero	Ref. nimi	SantaCare ylläpitosopimus päättyy	Ylläpito SLA	
Pulse Security	PS-PONE-CLD-25A-3Y				30.04.2024	SC-SW	⬇️
Pulse Security	PS-PONE-CLD-25A-3Y				30.04.2024	SC-SW	⬇️
Pulse Security	PS-PONE-CLD-25A-3Y				30.04.2024	SC-SW	⬇️
Pulse Security	PS-PONE-CLD-25A-3Y				30.04.2024	SC-SW	⬇️

Löydät sivuston yläreunasta **Laitteet**-valikon. Tästä näkymästä löydät listauksen kaikista Elisa SantaCare hallittujen palveluiden komponenttien sekä laitteiden tiedoista sekä näihin liittyvistä huoltosopimuksista. Taulukossa punaisella värillä olevien tuotteiden ylläpitosopimukset ovat päättyneet.

Huoltosopimuksia tutkiessasi, saat suodatettua taulukon näkymää esimerkiksi sopimuksen päivämäärien perusteella sekä sopimukseen liittyvien laitteiden sarjanumeroiden avulla. Voit myös muuttaa taulukon näkymän näyttämään pelkästään sellaisia sopimuksia, jotka ovat päättymässä lähiaikoina tai joidenka sopimus on juuri umpeutunut. Tähän toimenpiteeseen löydät valmiiksi luodun suodatinpainikkeen **Sopimus päättynyt äskettäin / Päättyy pian**.

Valvonta ja hallinta taulukon suodattaminen etusivulla on hieman rajallisempi huoltosopimukseen verrattuna. Saat kuitenkin suodatettua myös tätä taulukkoa laitteen sarjanumeron perusteella. Tämän lisäksi voit järjestellä taulukon asetelua joko laitteen nimen, mallin, järjestelmäversion tai erinäisten varmennustietojen perusteella.


Molempien näkymien taulukot kuitenkin käyttäytyvät samalla tavalla eli klikkaamalla taulukosta haluttua riviä, pääset tarkastelemaan kyseisen sopimuksen/laitteen tarkempia tietoja uuteen näkymään. Uudesta näkymästä löydät muun muassa seuraavat tiedot:

- Laitteen valmistajan/toimittajan tiedot
- Tarkempi kuvaus laitteen tiedoista, käytöstä, sijainnista sekä ylläpidosta
- Sarjanumero
- Laitteen ylläpitosopimuksen päivämäärät
- Laitteen asennuspäivämäärä
- Varmennustiedot
- Valvontatiedot
- Mahdolliset laitekohtaiset yhteystiedot sekä muut tarkentavat lisätiedot

Saat myös halutessasi ladattua taulukon sisällön työasemallesi erillisenä tiedostona **"Lataa CSV"** -painikkeen avulla.



SantaCare ylläpitösopimus päättyy	Ylläpito SLA	↑
30.04.2024	SC-SW	
30.04.2024	SC-SW	

Huoltosopimusnäköymästä pääset myös avaamaan tukipyynnön suoraan laitekohtaisesti taulukon viimeisessä sarakkeessa olevan  painikkeen avulla.

Luo tiketti laitteelle

YHTEYSTIEDOT

Nimi _____ Sähköposti _____

Puhelinnumero _____ Lisäyt sähköposti-ilmoitusten vastaanottajat _____

+358 _____ Sähköpostiosoite _____

LISÄÄ SÄHKÖPOSTIOSOITE

VALITSE TIKETTIIN LIITTYVÄ PALVELU TAI LAITE

PALVELU **LAITE**

Nimi _____ Sarjanumero _____

PS-PONE- _____ 9442-c2 _____

Referenssi nimi _____ Referenssi numero _____

Ume _____

POISTA LAITE

TIKETIN KUVAUS

Otsikko _____ Tärkeys _____

Ole hyvä ja lisää otsikko _____

Kuvaus _____

Täytä yksityiskohdat tähän _____

Valitse oikea tärkeysaste palvelupyynnölle:

- Normaali - Palvelupyyntö
- Keskiperto - Normaali häiriöilmoitus tai alhainen liiketoimintavaikutus
- Korkea - Osittainen palvelukatko
- Kriittinen - Vakava häiriö palvelussa. Huomioithan että kriittiset pyynnot tulee eskaloida puhelimitse +358 9 425 99 405.

Attachments

LISÄÄ LIITETIEDOSTO

TAKAISIN **LÄHETÄ**

Auennessa näkymässä pitäisi olla esitätettyinä sekä yhteystietosi kuin myös aiemmin valitsemasi laitteen tiedot. Mikäli kuitenkin huomaat tietokentissä vajavaisuutta tai haluat muuttaa jonkin esitätetyn kentän tietoja, täytyy muokkaukset tehdä manuaalisesti.

Esitätettyjen kenttien lisäksi, täytä tiketille vielä ongelman/pyynnön tarkempi kuvaus sekä tärkeysaste sekä lisää mahdolliset liitetiedostot kohdasta **Lisää liitetiedosto**. Kun kaikki kentät ovat täytetty paina lopuksi oikeasta alakulmasta **Lähetä** painiketta.

Tämä tikettipohja on myös sama kuin **Tiketti**-valikon takaa löytyvä **Vapaamuotoisen palvelupyyntö ja häiriöilmoitus** lomake.



2 FAQ

Täytetään myöhemmin asiakaspalutteen pohjalta.

