A decorative graphic consisting of two wavy, overlapping lines, one red and one grey, that span the width of the page.

Enghouse Interactive MySupport Web Portal

Gebruikershandleiding Klant

Inhoudstafel

Inleiding	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
Registreren om toegang te krijgen tot het portaal.....	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
Maak uw MySupport-account aan	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
Activering.....	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
Uw Contact ID aanvragen	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
Navigeren doorheen het MySupport Portal	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
Toegang tot de KnowledgeBase	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
Incident Management.....	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
Een nieuwe Support Case (Incident) openen	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
Een bestaande Support Case bekijken	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
Een bestaande Support Case updaten	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.
U inschrijven voor e-mailnotificaties	Fout!Bladwijzer niet gedefinieerd.

Inleiding

Het Enghouse Interactive MySupport Web Portal (hierna “MySupport” genoemd) is de veilige website waar klanten en partners van Enghouse Interactive Support Cases kunnen beheren, de online kennisbank kunnen raadplegen en informatie over komende opleidingen kunnen bekijken.

Via de MySupport-website is het mogelijk om Support Tickets te bekijken, te openen, te bewerken en te sluiten. Dit document beschrijft hoe u zich registreert om toegang te krijgen tot MySupport en ook hoe u Support Cases kunt beheren via de website.

De URL voor Enghouse Interactive MySupport is: <https://mysupport.enghouseinteractive.com>

Registreren om toegang te krijgen tot het portaal

Om toegang te krijgen tot MySupport moet u eerst een account aanmaken. Om een account aan te maken moet u:

- een geldig Software Assurance-contract (SWA) hebben
- Een Contact Account hebben dat al aangemaakt werd binnen het Enghouse Interactive Case Management-systeem. Deze account omvat:
 - uw unieke Contact ID (zie hieronder)
 - uw e-mailadres

Maak uw MySupport-account aan

Volg onderstaande stappen om uw account aan te maken:

- i) Ga naar <https://mysupport.enghouseinteractive.com/>
- ii) Om uw account aan te maken, klikt u op de link "Register" in de balk bovenaan de pagina.



If this is your first visit, please be aware that this site is intended for the use of our customers who have active support agreements. If you haven't already, you will need to **register** before you can a

- iii) Definieer een Gebruikersnaam (User Name). Dit wordt de naam die u gebruikt om in te loggen op de MySupport-website.
- iv) Definieer een paswoord (Password).
- v) Voer uw e-mailadres in (Email Address). Dit adres moet overeenkomen met het adres dat we geconfigureerd hebben voor uw account binnen het systeem.
- vi) Voer de zes cijfers in die overeenkomen met de beeldverificatie (Image Verification).
- vii) Voer uw Contact ID in (Support Contact ID). Kent u uw Contact ID niet, ga dan naar "Uw Contact ID aanvragen" onderaan.
- viii) Vul de optionele tijdzonevelden in.
- ix) Aanvaard de Forumregels (Forum Rules).
- x) Klik op de knop "Complete Registration".

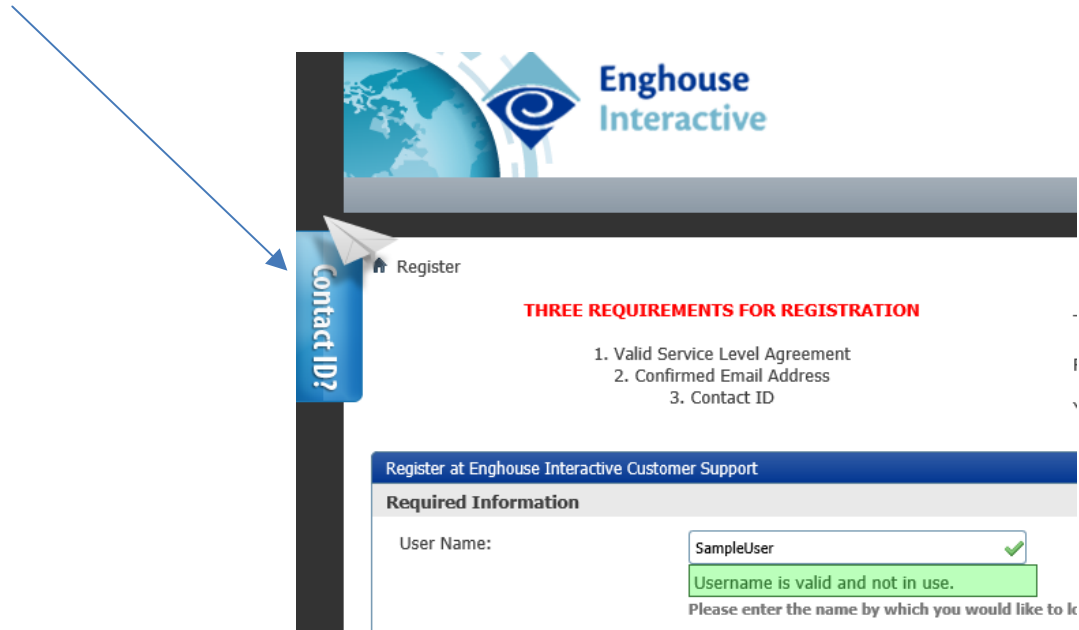
Activering

Na de voltooiing van de registratie voor uw account stuurt MySupport u een geautomatiseerde e-mail om het activeringsproces te voltooien:

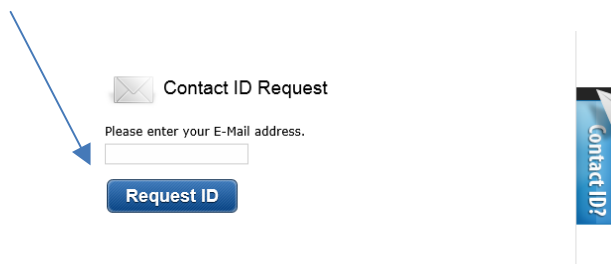
- i) Klik op de Activeringslink in de e-mail die u ontvangt.
- ii) Het activeringsproces bevestigt dat uw e-mailadres en Contact ID overeenkomen met een geldig SWA-contract. Is uw informatie geldig, dan wordt u met een actieve account ingelogd op de website MySupport.
- iii) Klik op het icoon Home in de linkerbovenhoek en de website wordt bijgewerkt en het volledige menu van opties en velden wordt zichtbaar.

Uw Contact ID aanvragen

Kent u uw Contact ID niet, klik dan op de knop “Contact ID?” aan de linkerkant van de registratiepagina van uw account:



- Voer uw e-mailadres in op het formulier en klik op de knop “Request ID”.



- U krijgt dan een e-mail met uw Contact ID. Bent u nog niet ingevoerd in het systeem, dan krijgt u het advies om het Technical Service Center Support te bellen om uw contact aan te maken. Dan kunt u uw registratie voltooien.

Navigeren doorheen het MySupport Portal

Eens u ingelogd bent in het portaal, krijgt u verschillende opties te zien, naargelang de producten waarvoor u op dat moment een licentie hebt. Het kan dat u bovenaan de pagina ook links te zien krijgt naar de online KnowledgeBase en Remote Access.

Opmerking: de tab Remote Access wordt op dit moment niet gebruikt, maar zal geactiveerd worden bij een volgende update van de website MySupport om onze Customer Support en communicatie verder te stroomlijnen.

The screenshot shows the MySupport Portal interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Home, Remote Access, KnowledgeBase, and Incident Management. A blue arrow points from the text 'Via deze tabs gaat u naar de online hulpmiddelen' to these tabs. On the right, a user profile for 'Bennie I' is shown with 'Last Login: Today @ 02:45 PM' and links for 'Get Help' and 'Logout'.

Below the navigation bar, there are several sections:

- News From Customer Support:** A section with a 'Welcome - Using the site' message. A blue arrow points from the text 'Hier ziet u de productupdates' to this section.
- Contact Profile:** A section showing contact information for 'Doug's Dogs' (Bennie Grant). It includes fields for Company, Contact, Phone, Email, and Status (Active). There is an 'Update' link.
- SLA Support Contract Status:** A table showing SLA details. A blue arrow points from the text 'Raadpleeg hier uw huidige SWA Coverage levels en vervaldata' to this section.
- Enghouse Interactive Blog:** A section with a 'Black Friday' announcement and other blog posts.
- Hardware Profiles:** A table showing hardware items. A blue arrow points from the text 'Raadpleeg hier uw hardware en (product)licenties' to this section.
- Product Profiles:** A table showing product information.

Annotations with blue arrows point to specific sections:

- 'Via deze tabs gaat u naar de online hulpmiddelen' points to the navigation tabs.
- 'Hier ziet u de productupdates' points to the 'News From Customer Support' section.
- 'Raadpleeg hier uw huidige SWA Coverage levels en vervaldata' points to the 'SLA Support Contract Status' table.
- 'Raadpleeg hier uw hardware en (product)licenties' points to the 'Hardware Profiles' and 'Product Profiles' tables.

Volgende tabel geeft uitleg bij de beschikbare online hulpmiddelen:

Beschrijving	Gebruik
Remote Access	Op dit moment niet in gebruik
KnowledgeBase	Toegang tot de online KnowledgeBase
Incident Management	Toegang om Support Cases te bekijken/openen/bewerken/sluiten

Toegang tot de KnowledgeBase

In de KnowledgeBase vindt u informatie over de Producten die op dit moment onder uw SWA-overeenkomst vallen. Het gaat om KnowledgeBase-artikels, Documentatie en hulpprogramma's.

U krijgt de meest bekeken en recentste artikels te zien. Via de krachtige zoekmotor kunt u zoeken op basis van specifieke termen en u kunt ook de bibliotheek doorbladeren om het onderwerp waar u belangstelling voor hebt te vinden.

Selecteer het type informatie dat u zoekt

Customer Support Knowledgebase

Articles Documentation & Downloads

Toon alle voor u beschikbare producten

Search: Advanced search

Articles

- Quality Management Suite
- Console for Cisco
 - Arc Server Applications
 - Arc CT Server
 - Arc CTT Server
 - Arc Voice Server
 - Arc LDAP Server
 - Arc Administration
 - Arc Cups Server
 - Arc OCS Server
 - Arc Recording Server
 - Arc Express
 - Arc DB Upgrade
 - Arc Provisioning Wizard
 - Arc Utilities
 - SQL Scripts
 - Application Tools
 - Templates
 - Arc Client Applications
 - Arc Console
 - Arc Agent
 - Arc Supervisor
 - Arc ScreenPop
 - Arc Wallboard
 - Arc Click to Dial
 - Arc Desk Manager
 - EI Communications Center

KB Home

Categories

- Quality Management Suite Formerly Telrex
- Console for Cisco Formerly Arc
- EI Communications Center Formerly Zeacom

Most Viewed

- [Steps to overwrite an existing Arc phrase/message with a professional recording](#)
Note: Before proceeding, do a backup of the current Arc configuration database & the Arc Voice server folder in C:\Program files\Arc\Arc...
10 Apr, 2014
- [No Operator Directory](#)
During the login process of the Operator Console the CT Server passes configuration along with database connection details to the client. Upon...
30 Apr, 2014
- [Arc CT server Call Transfer modes](#)
Call Operation for Console Blind Transfer Transfer Mode: Variable Blind Transfer Request Recvd. Blind Transfer Call to service...
10 Apr, 2014
- [Arc Windows Directory/Registry Permissions](#)
Windows Directory It is essential for a Windows user account to have full read and write access to the Arc Windows directory and its...
09 Apr, 2014
- [Logging into Arc using Extension mobility or using shared lines](#)
Shared lines (multiple lines with the same number) are not supported for attendant console handsets. Third-party SIP phones cannot be...
09 Apr, 2014

Recent Articles

- [Operator Console cannot place calls on Hold, no error message d](#)
Problem: End user is using ARC Version 5.1.2.459(SR1). The operators ar
28 Aug, 2014
- [Call recording button in Operator Console greyed out with CallRe](#)
Arc Server wasn't allowing incoming TCP connections on port 8003 and cc
Check...
22 Jul, 2014
- [No Operator Directory](#)
During the login process of the Operator Console the CT Server passes co
client. Upon...
30 Apr, 2014
- [IVR redirects the caller to music on hold after choosing an optio](#)
Problem: Following creation of new Voice session Queue in Voice Connect
script decision...
30 Apr, 2014
- [Hostname Changes to a Replicated Database Setup](#)
The requirements for changing a server name in a working replicated set
only a...
29 Apr, 2014

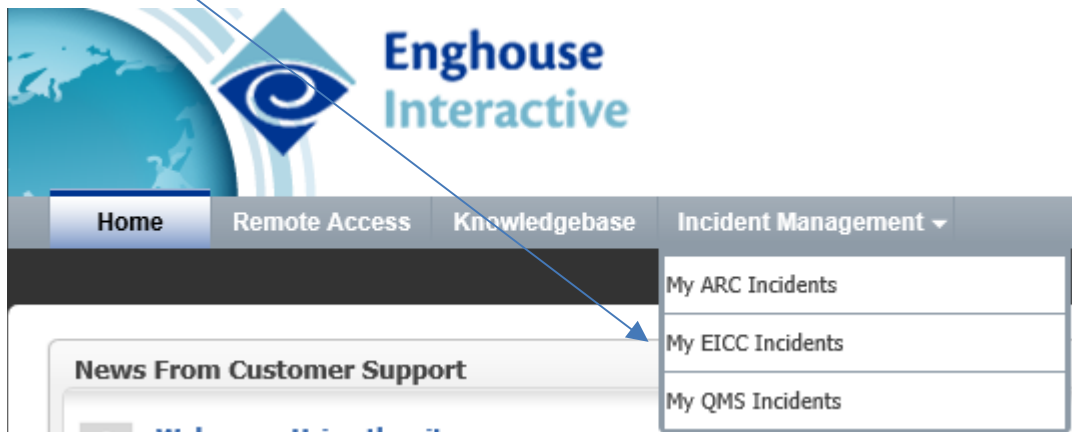
Doorzoek de volledige bibliotheek

Incident Management

De zone Incident Management is de plek waar u uw Support Cases kunt Openen, Bekijken en Bewerken.

Een nieuwe Support Case (Incident) openen

Vanuit de optie Incident Management in de menubalk selecteert u het product waarvoor u een nieuwe Support Case wenst te openen.



Op het volgende scherm verschijnen dan alle open Support Tickets, evenals de optie "Create New

Druk op "Create New Incident" om een nieuw Support Ticket te openen

A screenshot of the 'Incidents - EICC' page. At the top left is a 'Create New Incident' button with a lifebuoy icon. Below it is a text block: 'Here you can open new support requests with a customer support representative. Below you can display your open and closed incidents. To update or review the details of an incident, simply click on the icon next to the incident request number.' Below this is a table of incidents. The table has columns for 'RQST', 'Created', and 'Description'. It shows two incidents: one with RQST 194503 created on 12/09/2014, and another with RQST 186675 created on 09/10/2014. A blue arrow points from the text 'Druk op "Create New Incident" om een nieuw Support Ticket te openen' to the 'Create New Incident' button. Another blue arrow points from the text 'Bekijk hier de open tickets' to the table of incidents.

RQST	Created	Description
194503	12/09/2014	PENDING: WEBREQ from: Bob Plank - test from Bob
186675	09/10/2014	test

Bekijk hier de open tickets

Incident”.

Eens u de optie “Create New Incident” hebt geselecteerd, dan wordt u gevraagd om het “Type Probleem” (Type of Issue) te selecteren. Eens u dat geselecteerd hebt, verschijnt het “Incident Submission Form”. Gelieve in de volgende velden zoveel mogelijk informatie in te vullen:

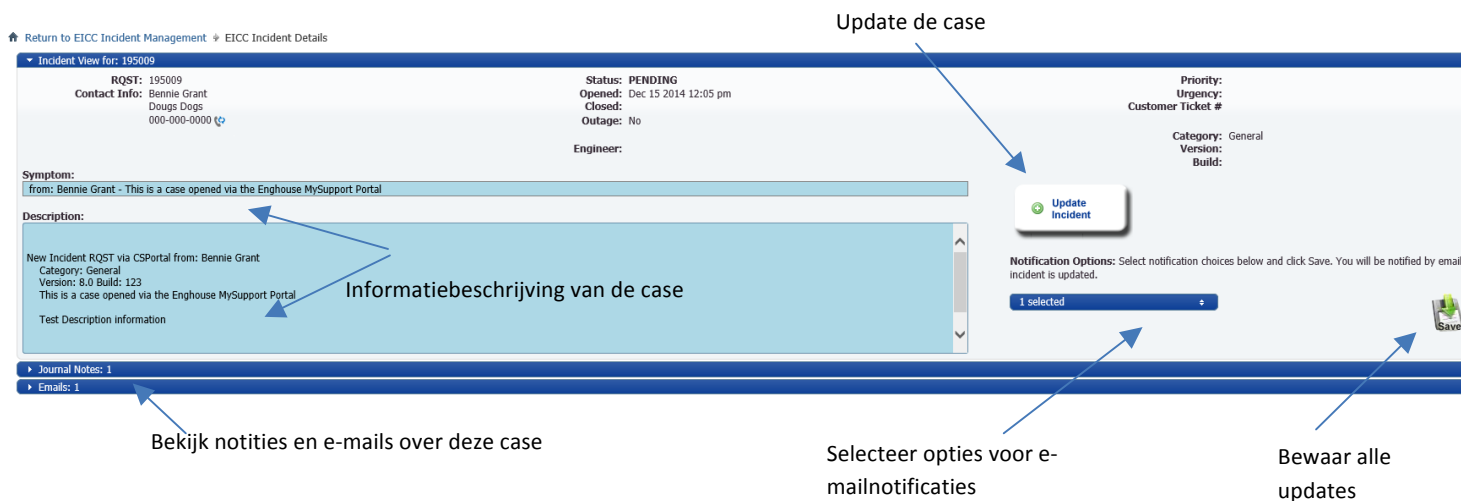
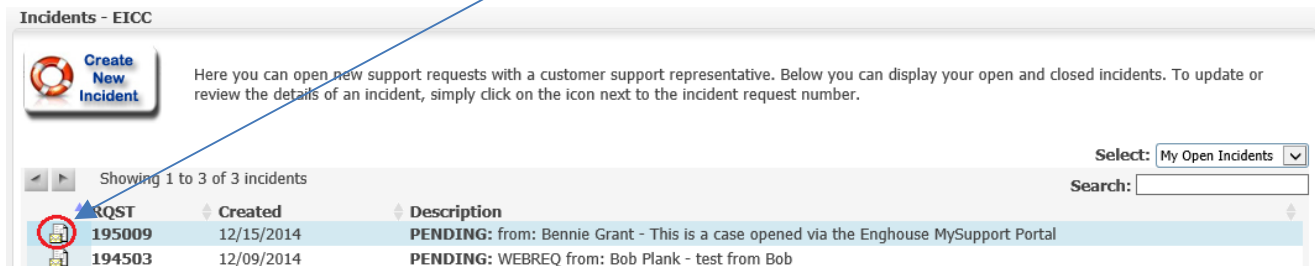
Naam veld	Gebruik
Build	Dit is de build-versie van uw huidige Enghouse-toepassing (indien gekend).
Version	Dit is de versie van uw huidige Enghouse-toepassing (indien gekend).
Customer Ref/Ticket Number	Voer hier uw eigen referentienummer voor het ticket/de aanvraag in indien u het incident ook volgt via uw eigen interne beheersysteem voor aanvragen.
Title	Samenvatting/Titel van uw Support Case.
Description	Voer in het veld “Beschrijving” (Description) zoveel mogelijk informatie in met betrekking tot deze Support Case. Voorbeeldinformatie kan hier ingevoerd worden.
Upload	U kunt tot 10MB aan bestanden – screenshots, logs ... uploaden. Is het bestand groter dan 10MB, gelieve het dan op de website Support FTP te plaatsen en de Support Case bij te werken met de locatie (contacteer uw Supportteam voor informatie over toegang tot de FTP-website)

Eens deze informatie ingevoerd is, klikt u op “Submit to Customer Support” en uw ticket wordt geopend. U krijgt ook een bevestiging per e-mail met het referentienummer van uw Support Case.

Een bestaande Support Case bekijken

Vanuit de optie "Incident Management" in de menubalk selecteert u het product waarvoor u de huidige open aanvraag hebt. U ziet dan een lijst met open Support Cases of u kunt gebruikmaken van de Zoekoptie om te selecteren op basis van een specifiek referentienummer.

Klik op de knop "Update/ Incident Details" om de details van de Support Case te bekijken.



Eens u gekozen hebt om de Support Case te bekijken, dan krijgt u de Incident View-pagina te zien:

Gebruik de tab “Journal Notes” om de notities te bekijken die ingevoerd werden door de Enghouse Interactive Support Engineer.

Gebruik de tab “Emails” om uw updates in de Support Case te bekijken, evenals alle e-mailverkeer tussen uzelf en Enghouse Interactive met betrekking tot de Case.

Een bestaande Support Case updaten

Om een bestaande Support Case te updaten, selecteert u die via het MySupport Portal (zie *hierboven “een bestaande Support Case bekijken”*).

Klik op de knop “Update/ Incident Details” om de details van de Support Case te bekijken en update ze.

Eens u het Support Ticket aan het bekijken bent, gebruikt u de knop “Update Incident” om bijkomende

Incident Details

Status: PENDING	Priority:
Opened: Dec 15 2014 12:05 pm	Urgency:
Closed:	Customer Ticket #
Outage: No	
Engineer:	Category: General
	Version:
	Build:

Enghouse MySupport Portal

nt

ort Portal

Update Incident

Notification Options: Select notification choices below and click Save. Your incident is updated.

1 selected

informatie toe te voegen aan de Case.

Hebt u dit geselecteerd, voer dan uw bijkomende informatie in in het pop-upvenster. U kunt ook extra bijlagen toevoegen via deze pagina. U krijgt ook per e-mail een bevestiging dat de Support Case succesvol bijgewerkt werd.

U inschrijven voor e-mailnotificaties

U kunt voor een Support Case e-mailnotificaties aanvragen. Hiervoor logt u in op MySupport en selecteert u de Support Case waarvoor u kennisgevingen zou willen ontvangen.

Wanneer u de Support Case aan het bekijken bent, selecteert u de dropdownlijst onder "Notification

Notification Options: Select notification choices below and click Save. You will be notified by email when this incident is updated.

4 selected

☒ Check all ☐ Uncheck all

☒ When Incident Updated

☒ When Escalated

☒ When Workaround Provided

☒ When Closed

Save

Contact Us

Options”:

De volgende opties voor kennisgeving zijn beschikbaar:

Optie kennisgeving	Beschrijving
Wanneer het Incident werd bijgewerkt	Ontvang een kennisgevende e-mail telkens de Support Case werd bijgewerkt.
Wanneer het werd doorgegeven	Ontvang een kennisgevende e-mail wanneer de Support Case doorgegeven werd aan het R&D-team voor verder onderzoek.
Wanneer een Workaround is voorzien	Ontvang een kennisgevende e-mail wanneer de Support Case werd bijgewerkt met een workaround voor het probleem.
Wanneer de aanvraag werd afgesloten	Ontvang een kennisgevende e-mail wanneer de Support Case werd afgesloten.