

Как успешно войти в систему и перемещаться по новому portalу обслуживания клиентов

Article number: [6024]

Service Portal Manual

Содержание

- [Введение: Self-Service...](#)
- [1. Регистрация и вход на Portal обслуживания](#)
- [2. Навигация по сервисному portalу Varco](#)
- [3. Что вы можете найти с помощью панели навигации](#)
 - [Cases](#)
 - [Work orders & Projects](#)
 - [Service Contracts](#)
 - [Create a Case](#)
 - [Inquiry](#)
 - [Service Request](#)
 - [Spare Part Sales](#)
- [4. Как создать учетную запись в процессе создания обращения](#)
- [5. Полезные ссылки](#)

Введение: Self-Service...

Обеспечение первоклассного клиентского опыта за счет исключительного обслуживания клиентов - это то к чему стремится Varco. Предоставление возможностей самообслуживания через наш сервисный портал в сочетании с мощной платформой базы знаний – лучшее решение данной задачи.

Для ускорения обслуживания и упрощения работы, Varco рекомендует нашим клиентам использовать функции самообслуживания по следующим причинам:

- Получив доступ к нашей Базе знаний (онлайн-библиотеке с часто задаваемыми вопросами и информационными статьями), вы можете найти решения, не обращаясь за помощью к представителю сервисной службы.

- Используя Сервисный электронный портал, вы можете быстрее и полнее регистрировать свои вопросы, запросы на сервисное обслуживание или заказы на запасные части. Это приводит к правильной расстановке приоритетов и быстрому разрешению проблем.
- Заходя на страницу поддержки Varco, вы получаете полный обзор всех ваших клиентских данных, обращений и продуктов. Вы можете легко отслеживать статус обращения или получать информацию об отслеживании отправленных товаров.
- С помощью локатора "Где купить" вы можете быстро найти, где в вашем регионе можно найти нашу продукцию Varco.
- С помощью инструмента Service locator вы можете увидеть, где поблизости находятся сервисные партнеры и ремонтные центры.

1. Регистрация и вход на Портал обслуживания

Чтобы войти на портал обслуживания, клиентам необходимо будет перейти на внешний веб-сайт Varco, а оттуда на страницу партнерской зоны myVarco или нажать [здесь](#)

- Нажмите на ссылку, чтобы перейти на страницу входа /регистрации
- **Для клиентов, которые вошли в систему ранее**, укажите свои регистрационные данные и нажмите "Продолжить/Continue"
-

Для новых пользователей:

- Введите адрес электронной почты, который вы хотите использовать для входа на портал обслуживания Varco (Fig. 1).
- Нажмите кнопку "Продолжить/ Continue" для подтверждения
- После принятия Varco Вашего запроса на регистрацию в качестве нового пользователя на адрес электронной почты, указанный в процессе регистрации, будет отправлен проверочный код (Fig. 2).
- Введите проверочный код и нажмите на кнопку "Продолжить/ Continue".
- Заполните следующую страницу необходимой информацией (Fig. 3).
- Для введенного названия компании-клиента будет создана учетная запись Salesforce
- Контакт Salesforce будет создан с использованием Вашего имени и фамилии.

- Контакт будет связан с существующей учетной записью домена. В нашем примере ниже домен - "mailinator" (все подобные электронные письма будут связаны с этой учетной записью).
- • Создайте 12-значный пароль
- • Нажмите кнопку "Продолжить/ Continue", чтобы перейти на страницу приветствия сервисного портала Varco (Fig. 4).

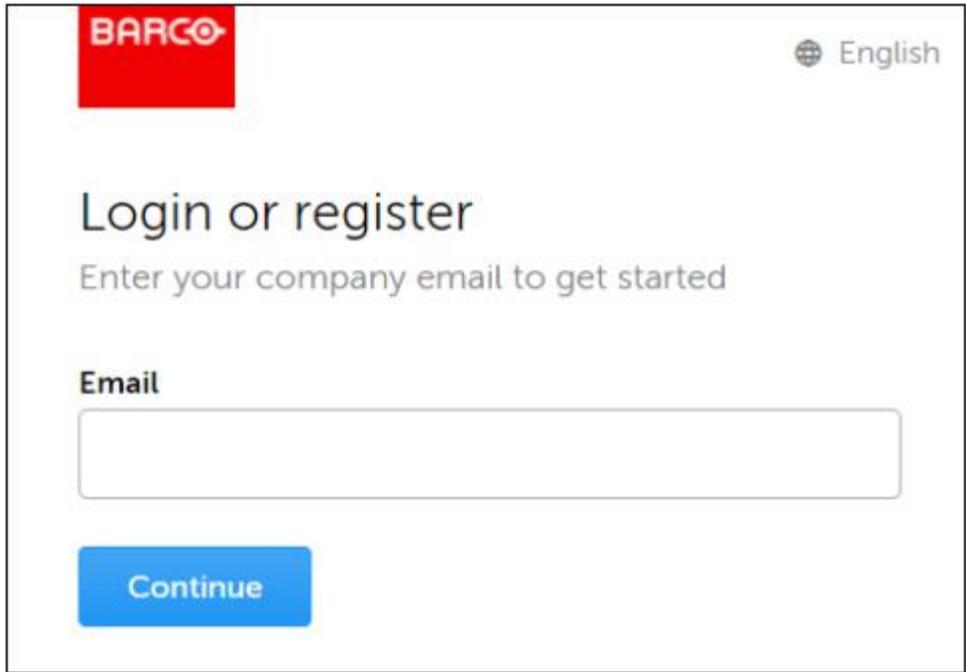


Fig. 1

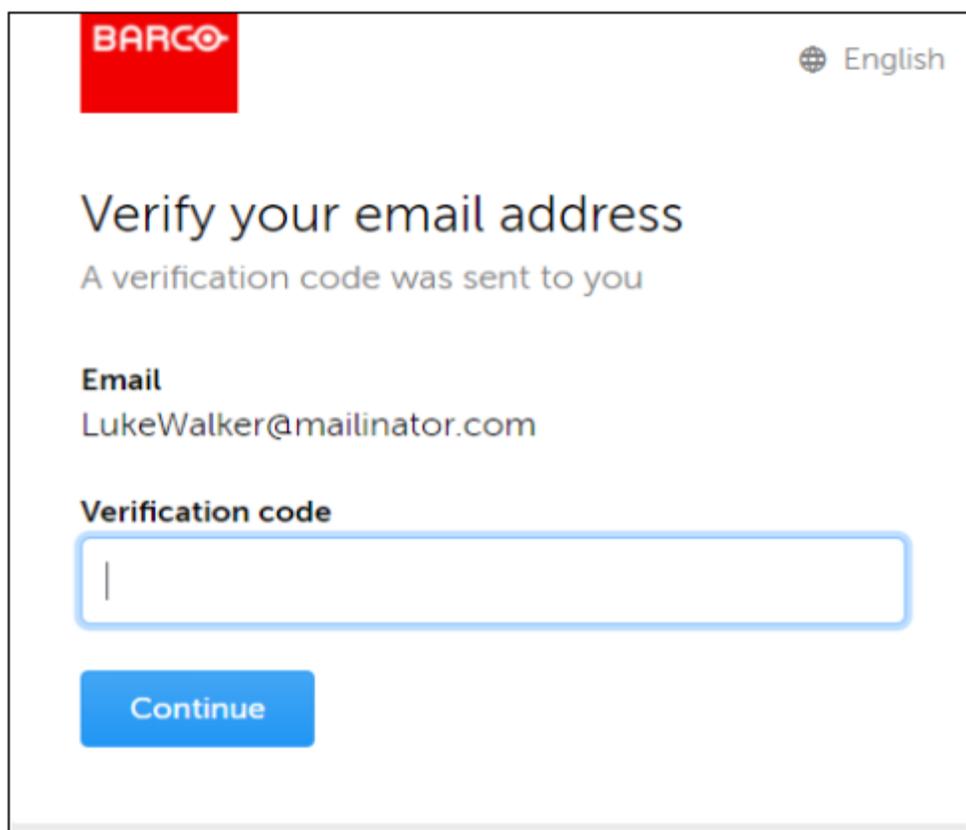


Fig. 2

BARCO English

Register

Tell us some more about yourself

Email
LukeWalker@mailinator.com

Company name
Walker Ltd.

First name
Luke

Last name
Walker

Country
Belgium

New password
.....

Confirm password
...| 

Continue

Fig. 3



Fig.4

2. Навигация по сервисному portalу Varco

После успешного входа на портал обслуживания Varco вы будете перенаправлены на домашнюю страницу. Вся информация, найденная на портале обслуживания, относится к лицу, вошедшему в систему.

Ниже приведен пример домашней страницы (Fig. 5).



Fig. 5

На домашней странице (рис. 5) вы найдете следующие функции:

1. Панель поиска в верхней части вашего экрана. Важно отметить, что эта функция поиска возвращает информацию только из конкретных данных портала обслуживания.

2. Панель навигации включает в себя:

- Home
- Cases
- Work Orders

- Projects
 - Service Contracts
 - Create Case
2. Кнопка поиска
 3. Информация вашего профиля включает в себя
 - Главная страница/Home: возврат к главному экрану
 - Выход из системы/Logout
- Слева находится список объектов, которые можно выбрать для фильтрации результатов поиска (Fig. 6)

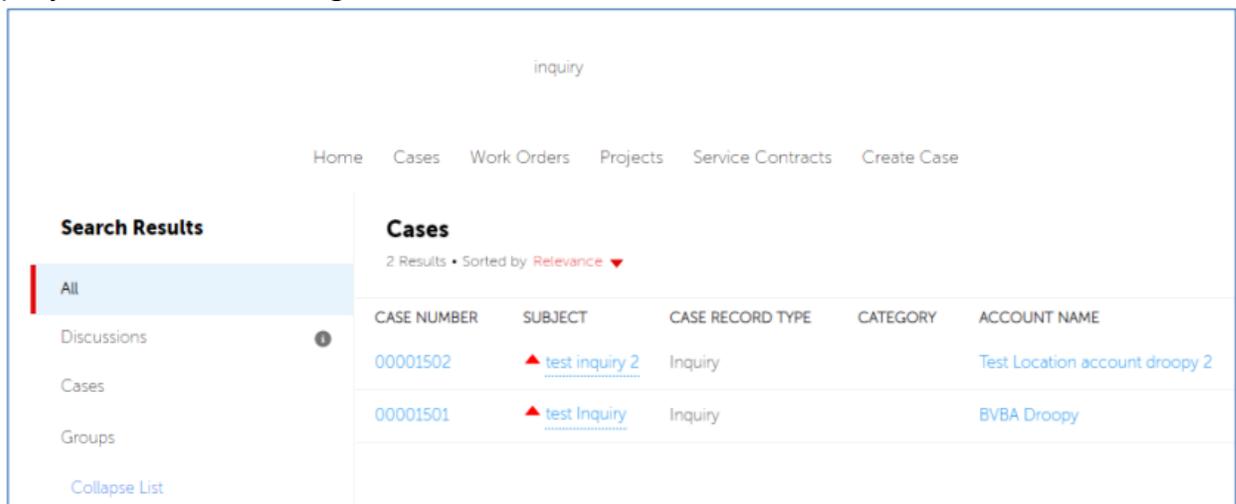


Fig. 6

- Внизу вы можете увидеть нижний колонтитул веб-сайта и всплывающее окно Live Agent (пока не активен) (Fig. 7)



Fig. 7

3. Что вы можете найти с помощью панели навигации

Cases

Нажмите на " Cases ", чтобы получить необходимую информацию об обращении.

Здесь вы можете выбрать тип списка, который вы хотели бы видеть.

Нажмите на маленькую стрелку, чтобы выбрать тип списка обращений, который Вам (Fig. 8 и 9)

All Open Cases ▾ ↗

2 items • Sorted by Case Number • Filtered by All cases - Closed. Case Record Type

	Case Number ↑ ▾	Case Recor... ▾	Subject ▾	Status ▾	Account Name ▾	Contact Name ▾
1	00001501	Inquiry	▲ test inquiry	In progress	BVBA Droopy	Dan McGoo
2	00001502	Inquiry	▲ test inquiry 2	In progress	Test Location account droopy 2	Dan McGoo

Fig. 8

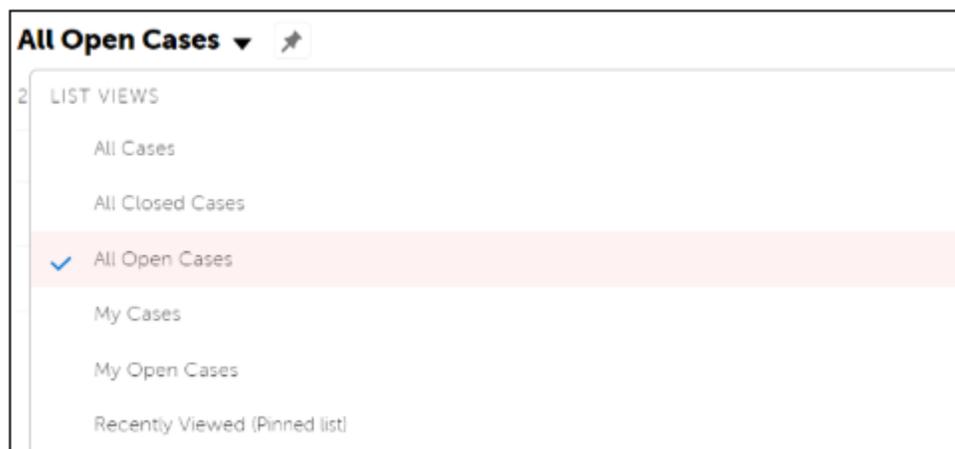


Fig. 9

Work Orders & Projects

Аналогично способу работы с Cases, при нажатии на Work Orders & Projects и просмотре выбранного списка вы получите обзор ваших рабочих заданий или проектов.

Пожалуйста, обратите внимание, что для проектов вы увидите только 2 доступных представления списка:

- Все или недавно просмотренные

Service Contracts

Пользователь может нажать на "Service Contracts", чтобы получить обзор этих сервисных контрактов. Представлен обзор, дающий вам некоторую важную информацию о контрактах на обслуживание в быстром и удобном виде. (Fig. 10)

Доступны следующие виды списка:

- Все Открытые Контракты На Обслуживание/ All Open Service Contracts;

Открытые контракты на обслуживание - это те, которые находятся в процессе заключения. Они еще не доступны для добавления в обращение или привязки к праву на обслуживание.

- Все Выпущенные Сервисные Контракты/ All Released Service Contracts;

Выпущенный сервисный контракт - это активный сервисный контракт.

- Все Контракты На Обслуживание/ All Service Contracts

- Недавно Просмотренный/ Recently Viewed

All Released Service Contracts			
Co.	Contract Name	Additional Info	Account Name
1	000000	Test 15-11	NOT APPLICABLE
2	00000053	BJN Contract 1	Test29
3	00000054	my test contract	Test29
4	00000097	Test CN	Test29

Fig. 10

Create a Case

Наиболее важной функцией нашего сервисного портала Varco является возможность создания заявки клиентом.

Нажав на кнопку " Create Case", Вы запускаете процесс создания обращения. (Fig.11)

В верхней части экрана вы можете увидеть "путь", который представляет собой обзор процесса, необходимого для создания вашего обращения. Прямо сейчас мы находимся на стадии "Базовой информации/ Basic Information ".

Внизу у нас есть несколько полей для заполнения:

- Тема/ Subject:

Краткое описание темы

- Тип/ Type, включающий:

о **Вопрос/Inquiry**: Как правило, вопрос, не связанный с продуктом. Если вы хотите зарегистрировать проблему, связанную с продуктом, вам нужно выбрать "Запрос на обслуживание".

о **Запрос на обслуживание /Service Request**: По вопросам, связанным с продуктом.

• Это тип запроса, в котором мы просим вас указать модель продукта, тип, идентификатор права на обслуживание или серийный номер устройства

о **Продажа запасных частей/ Spare Part Sales**: Здесь клиент может выбрать модель продукта и зарегистрировать заявку.

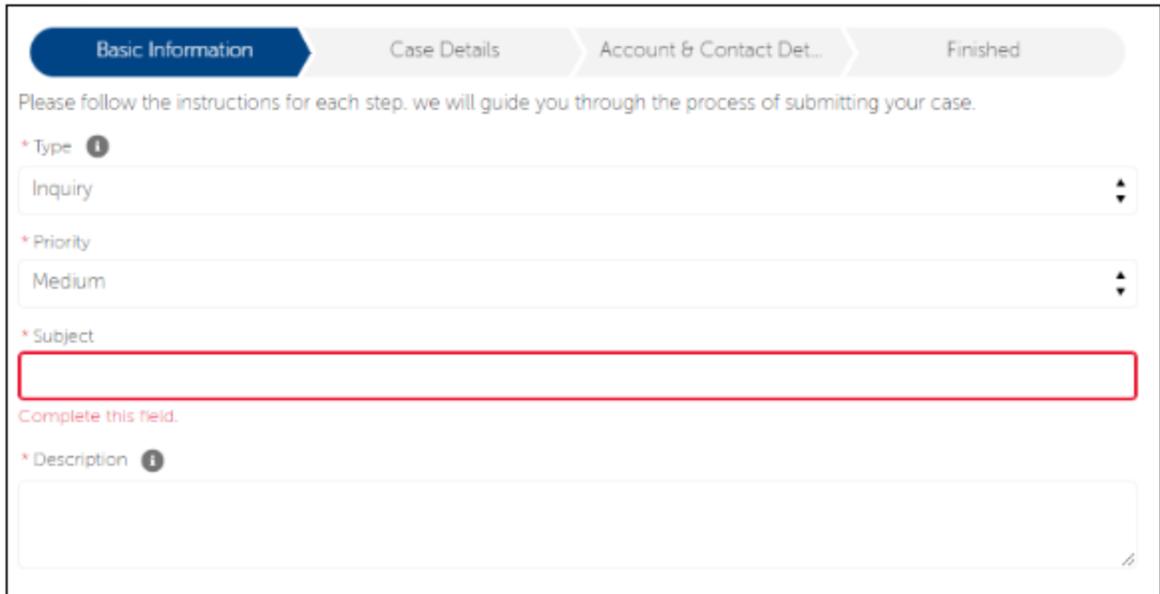
Поскольку каждый из типов обращений имеет свой процесс создания обращения, ниже мы обсудим каждый поток отдельно.

Вопрос/Inquiry

Для начала с создания обращения:

- Заполните тему / Subject,
- Выберите тип "Inquiry"

- Задайте Ваш вопрос в поле Description.



The screenshot shows a multi-step form for submitting a case. The steps are: Basic Information (active), Case Details, Account & Contact Det..., and Finished. Below the steps, there is a message: "Please follow the instructions for each step. we will guide you through the process of submitting your case." The form fields are: * Type (dropdown menu with "Inquiry" selected), * Priority (dropdown menu with "Medium" selected), * Subject (text input field with a red border), and * Description (text area). A red box highlights the Subject field, and the text "Complete this field." is displayed below it.

Fig. 11

- Нажмите 'Next', и пользователь будет перенаправлен на страницу "Найденные статьи/ Articles Found " (Fig.12), где предлагаются статьи из базы знаний.



Fig. 12

- Выберите, была ли статья полезной или нет. Если вы выберете "да", то увидите сообщение (Fig.13), завершающее ваш вопрос:



Fig. 13

- Если вы выберете 'нет', то будете перенаправлены на страницу, где вам нужно будет добавить свою компанию (Fig. 14):

Please select your company. If your company is not found, you can click 'Next' and you will be asked for your company details in the next steps.

Accounts

Account Name	Billing Street	Billing Zip/Po...	Billing City	Billing Country
<input type="radio"/> Abdul Communit...		201301		India
<input type="radio"/> BVBA Demo Prep 2	Ledebergstraat 63	9050	Gentbrugge	Belgium
<input type="radio"/> Demo prep 3 Loc...	Stationsstraat 30	9000	Gent	Belgium

Fig. 14

- На следующем экране (Fig. 15) пользователю необходимо выбрать модель продукта. Если не будет выбрана ни одна модель продукта, то Varco не сможет оптимально удовлетворить запросы клиентов:

Basic Information > Case Details > Account & Contact Deta... > Finished

Please search your Product Model. Examples of product Models are:

- Clickshare CX-20
- UDX-4K32
- NSD-420

Product Model

Search undefined...

**Attention: If no Product Model is selected, Barco will not be able to treat your request in an optimal way!*

By clicking "Next" your case will be submitted to the corresponding teams.

Next

Fig. 15

- Клиент может еще раз нажать 'Далее/ Next'. На следующем экране клиент может загрузить дополнительные вложения и написать дополнительные комментарии.
- После нажатия кнопки 'Далее/ Next' вы получите успешное подтверждение вашего обращения и номер (Fig. 16):



Fig. 16

Это приведет пользователя на недавно созданную страницу обращения, на которой отображается вся заполненная информация, а также дополнительные комментарии или загруженные файлы в разделе "Связанные/ Related " или "Чат/ Chatter/ Feed " (. (Fig. 17 – 18 – 29)

Информация по вопросу:

DETAILS		RELATED
Case Number	00001193	Status New
Subject	Test Inquiry Demo 03/12	Case Origin Service Portal
Customer Reference		Priority Medium
Purchase Order		Web Email
Asset		
Account Name	BVBA Droopy	
Contact Name	Jan Partner Vandevelde	
Contact Phone		
Description	I have a question about the CX-50 . I can't.....	
Date/Time Opened	12/3/2021 4:00 PM	Last Barco Modified Date
		Date/Time Closed

Fig. 17

Раздел "Связанные/ Related"

DETAILS	RELATED
 Case Comments (0)	New
 Files (1)	Add Files
 fn8dmzpbzm5a_hero Dec 3, 2021	View All

Fig. 18

Раздел "Чат/ Chatter/ Feed ":

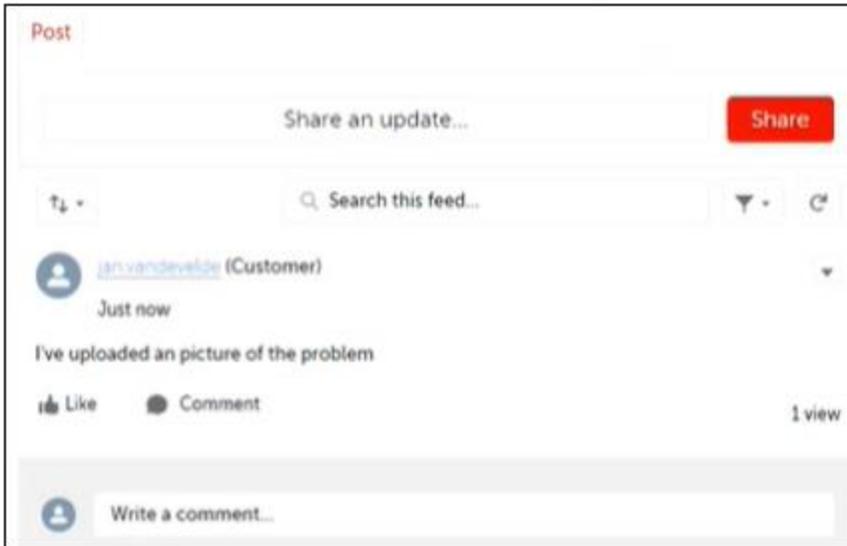


Fig. 19

Service Request

Начнем создание обращения с запросом на обслуживание Service Request,

- Выберите тип "Запрос на обслуживание/Service Request". (Fig. 20)
- Заполните Тему / Subject
- Нажмите "Далее/Next", и пользователь будет перенаправлен на страницу "Найденные статьи. Articles Found ", с рекомендованными статьями базы знаний.

Fig. 20

- Аналогично процедуре "Вопрос/ Inquiry ", предоставленная статья может быть полезной, а может и не иметь отношения к вашему запросу. Если это не актуально, вы можете продолжить нажимать на кнопку "Далее", чтобы продолжить работу Мастера создания обращения и ввести название вашей компании.
- Нажмите "Далее/Next", и будет перенаправлен на этап "Сведения о случае/ Case Details" специально для запроса на обслуживание. Здесь пользователь может выбрать, связана ли его проблема с программным обеспечением или аппаратным обеспечением (Fig.21):

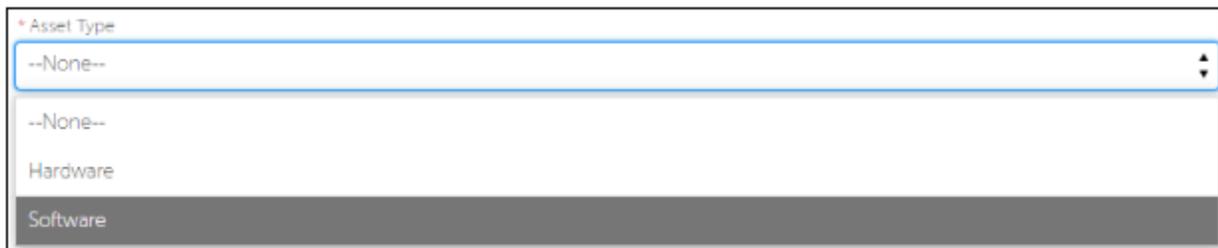


Fig. 21

- При выборе оборудования/ Hardware запрашивается серийный номер производителя
- При выборе программного обеспечения/ Software запрашивается номер лицензии/ Entitlement ID
-

Давайте перейдем к типу оборудования

- Выберите аппаратное обеспечение
- Введите серийный номер устройства производства (Fig. 22)

Basic Information Case Details Account & Contact Details

This is a service request

* Asset Type
Hardware

Manufacturing Serial Number
123456789

Next

Fig. 22

После нажатия кнопки "Далее/Next" будет выполнен поиск по данным в системе Salesforce и покажет устройство(а), в записи которых указан этот серийный номер. Поиск также может возвращать несколько результатов; тогда пользователь должен выбрать, с каким устройством у него возникли проблемы. Как вы можете видеть, система нашла три подходящих устройства (Fig.23)

Asset Name	Manufacturing Serial Number
<input checked="" type="radio"/> CLICKSHARE TEST hva	123456789
<input type="radio"/> UN GHAWK IU D-LMP PWRP120	123456789
<input type="radio"/> Test HW 02	123456789

Fig. 23

- Нажмите "Далее/Next" еще раз.
На следующем экране пользователь получит обзор Гарантий и Сервисных контрактов (устройств включенных в контракт), которые в настоящее время распространяются на выбранное им устройство. В нашем примере Varco обнаружила Гарантию и Контракт, которые все еще активны. Таким образом, пользователь знает, находится ли устройство на гарантии или. (Fig.24)

Please find below which Warranties and Service Contracts are currently covering your chosen asset.

Asset Warranties				
Asset Warranty Nbr	Start Date	End Date	Warranty Type	Active
AW-0002	Nov 28, 2021		Repair	Yes

Contract Line Items			
Contract Number	Start Date	End Date	Status
00000003	Oct 16, 2021	Oct 15, 2022	Active

[Next](#)

Fig. 24

На следующем экране мы переходим к заключительному этапу процесса, где запрашивается некоторая дополнительная информация:

- **Компания покупатель/получатель Bill-To/Sold-To Account:**

Здесь пользователь может выбрать Компания для выставления Счета/Продажи, который будет использоваться в данном случае или компания которая инициирует запрос. Если счет для выставления счетов недоступен, Varco не сможет обработать ни один заказ на выполнение работ.

- **Компания получатель/ Ship-To Account:**

Здесь пользователь может выбрать, какой адрес использовать при отправке деталей (в случае, если запасные части необходимы), или на какой адрес необходимо вернуть устройство после ремонта.

Чтобы создать новую учетную запись для отправки, просто оставьте поле пустым, и вы сможете создать новую учетную запись для отправки, нажав "Далее/Next".

- **Контактное лицо/ Ship-To-Contact:**

Здесь клиент может выбрать контакты, которые связаны с Учетной записью. Чтобы создать новый Контакт, просто оставьте поле пустым, и вы сможете создать новый Контакт, нажав "Далее/Next" .

После нажатия кнопки "Далее/Next" пользователь будет перенаправлен на экран "Спасибо/Thank you", где можно просмотреть подробную информацию об обращении, загрузить файлы или ввести дополнительные комментарии. (Fig. 25)

Thank you!

Your case with case number **00001194** has been successfully submitted and assigned to the appropriate teams.

[Click here to view your case details.](#)

Do you want to include specific attachments to your case?

Upload Attachments

Or drop files

Additional Comments

Fig. 25

Spare Part Sales

Начнем с создание заявки на продажу запасных частей (Fig. 26).

- Заполните тему / Subject,
 - Выберите тип "Продажа запасных частей/Spare Part Sales"
 - Выберите соответствующую учетную запись
- Выполните ту же процедуру, что и с вышеуказанными типами (Fig. 26)

Basic Information | Case Details | Account & Contact Details

Please follow the instructions for each step. we will guide you through the process of submitting your case.

* Subject

Test Spare Part Sales

* Type ⓘ

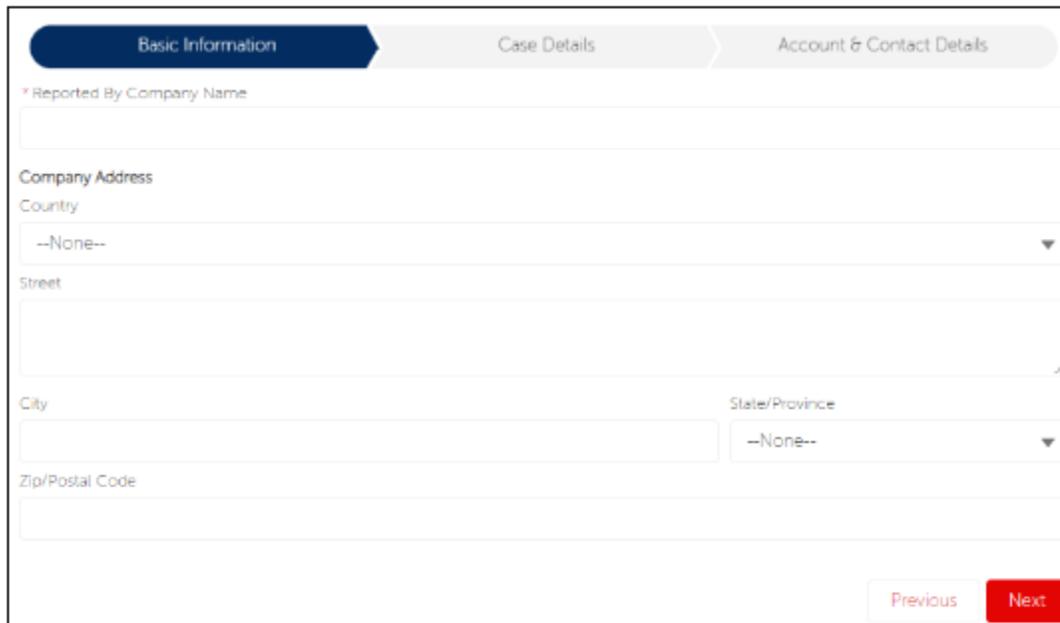
Spare Part Sales

Next

Fig. 26

4. Как создать учетную запись в процессе создания обращения (Fig. 27)

Допустим, пользователь не нашел никакой учетной записи или правильную учетную запись во время создания обращения. Ему нужно будет создать новую учетную запись. Чтобы создать новую учетную запись, оставьте экран выбора учетной записи пустым (если учетная запись не найдена, он уже будет пустым) и нажмите 'Далее/Next'. На следующем экране пользователь сможет создать новую учетную запись, заполнив все необходимые



The screenshot shows a web form with three tabs: 'Basic Information' (active), 'Case Details', and 'Account & Contact Details'. The form contains the following fields:

- 'Reported By Company Name' (text input)
- 'Company Address' section:
 - 'Country' (dropdown menu, currently showing '--None--')
 - 'Street' (text input)
 - 'City' (text input)
 - 'State/Province' (dropdown menu, currently showing '--None--')
 - 'Zip/Postal Code' (text input)
- 'Previous' (light blue button)
- 'Next' (red button)

Fig. 27

5. Полезные ссылки

Where to buy our products

To find where you can buy our Barco products, click [here](#) for more info.

Service locator - Barco

To find our country-based Services partners, click [here](#) for more info.

Knowledge base articles

To find out product-related knowledge base articles, click [here](#).