

Instructies

Maken van Hotticket

19/03/2020

INHOUD

1_ Hotticket.....	3
1_1 Inleiding	3
1_2 Hotticket aanmaken	3
1_3 Export van een planner maken	4
1_4 Server logs	5
1_4_1 Via admin center	5
1_4_2 Via browser	5
1_5 Planner Log file	5

1_Hotticket

1_1 Inleiding

Bij technische problemen moet contact worden opgenomen met STILOG.

Technische problemen zijn vb.:

- Onbereikbaarheid van de SAAS-server
- Corrupte backup-file
- Vragen over database
- Problemen met licenties

1_2 Hotticket aanmaken

- Ga naar <https://www.visual-planning.com/en/resources/hotticket>
- Log in met je licentiecode (format XXXXX-XXXX-X(X)-XXXXXXXXXX cf. mail ivm installatie, of zichtbaar in het admin center)
- Bij de eerste login laat je je het paswoord leeg, je moet dan een paswoord kiezen. Bewaar dit paswoord goed. Indien je je paswoord bent vergeten kan je dit resetten via de technische dienst van stilog. Zij zijn bereikbaar via sav@stilog.com of +33 1 47 29 29 66. Je hebt dan wel je licentiesleutel of contractnummer nodig om je te identificeren.
- Add Ticket

My Tickets

Configuration(*)

Number: 2-07158

Title(*)

Description

Contact name(*)

Contact phone

Contact email(*) min@mind-works.be

Attachments

OK CANCEL

(*) Verplicht in te vullen

Contact mail: u kan meerdere emailadressen toevoegen gescheiden met een “;”

Voeg bij voorkeur het email-adres van uw contactpersoon bij Mind-Works toe, zodat deze geïnformeerd wordt.

Attachments: in de meeste gevallen is het nuttig om de volgende bijlagen toe te voegen:

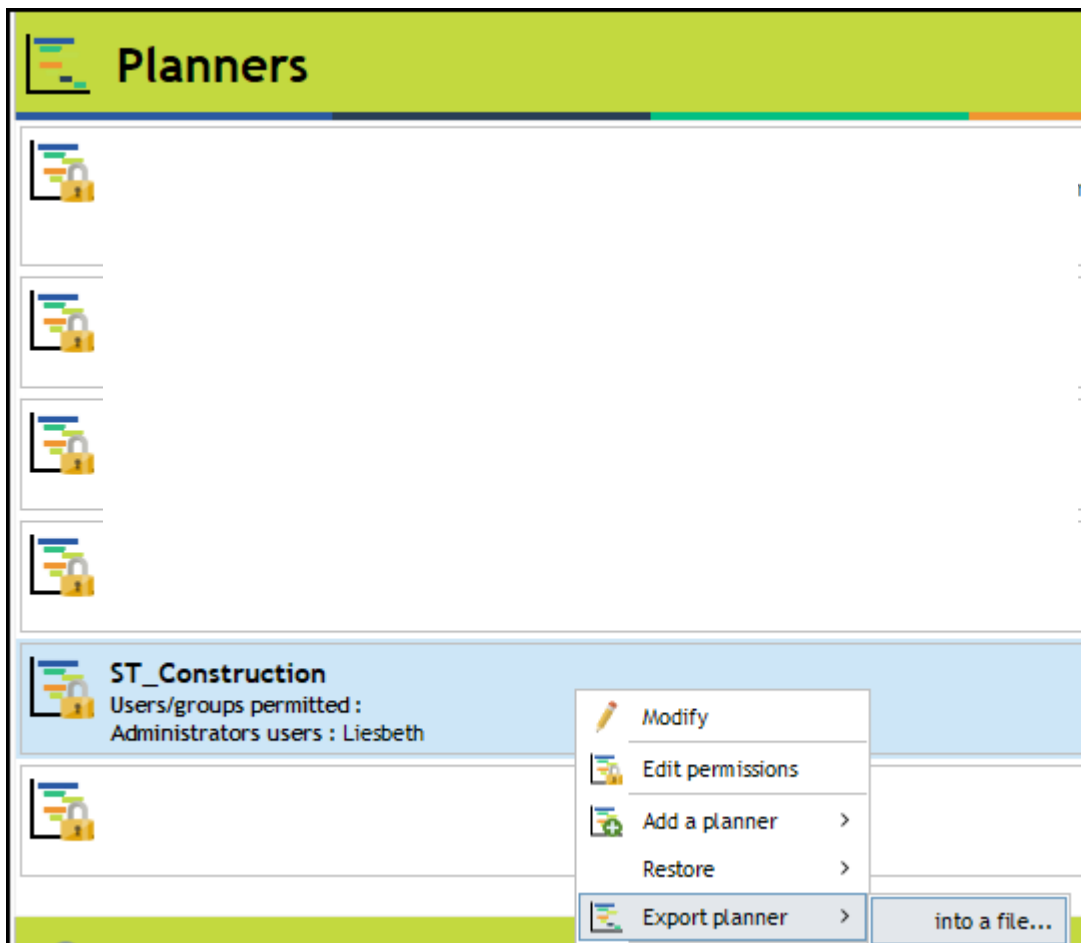
- Kopie van de planning: maak hiervoor in het Admin Center een export van de planner (zie § 1_3)
- Server logs (zie §1_4)
- Planner log file (zie §1_5)
- VPDesk log file (zie C:\Users*naam*\.vpdesk\logs)

1_3 Export van een planner maken

[Open Admin Center](#)

Planners / (selecteer de betreffende planner): [rechtermuisklik](#) > Export planner > into a file

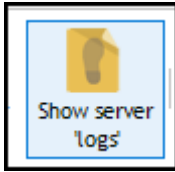
Bewaar de .vps file.



1_4 Server logs

1_4_1 Via admin center

Open Admin Center



Selecteer de juiste log (meestal de bovenste = laatste) en download deze in .txt formaat:



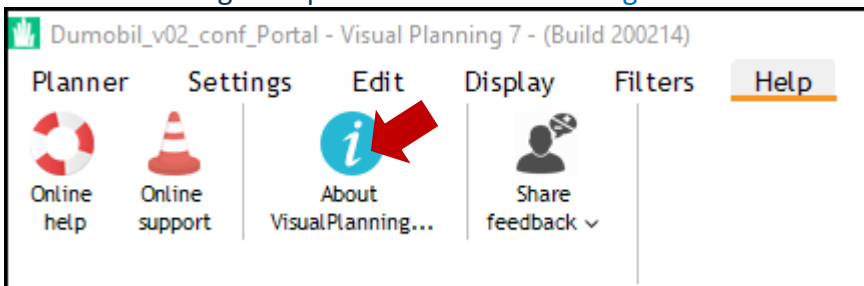
1_4_2 Via browser

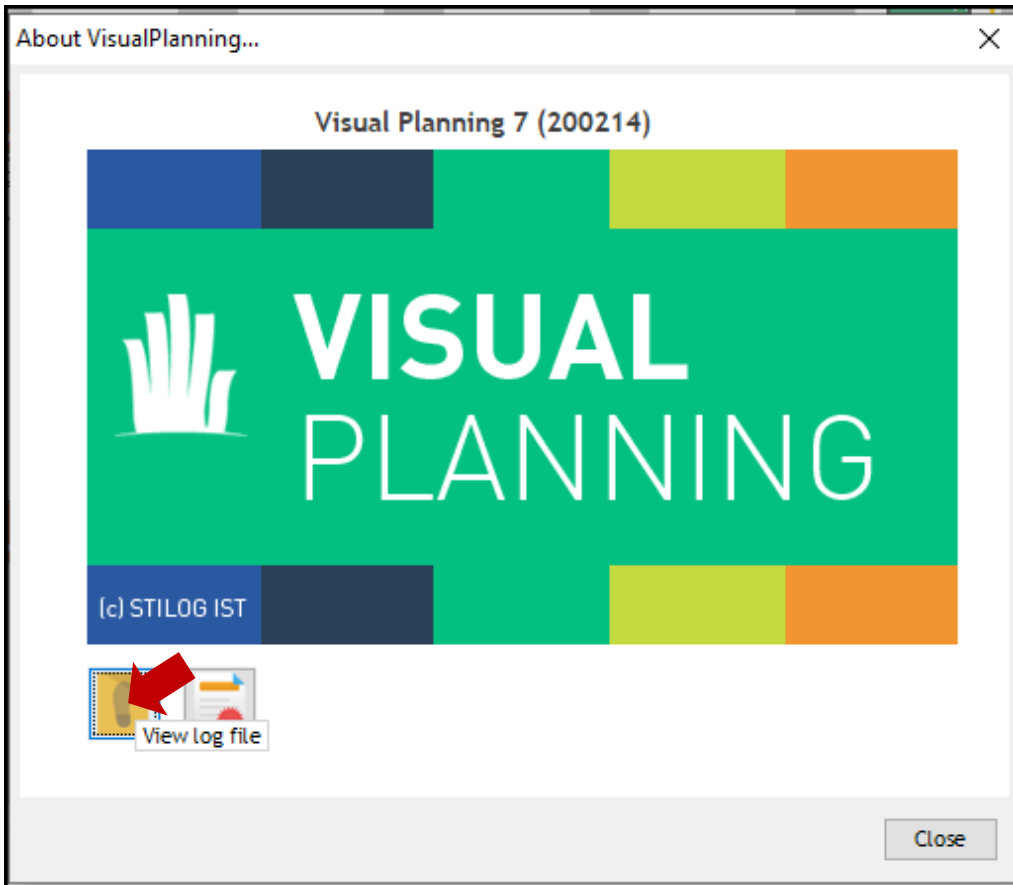
Ga naar (*url VP planning (zoals in VPDesk)*)/logs.jsp

Login met "admin" (hoofdlettergevoelig) en admin paswoord (= paswoord Admin Center).

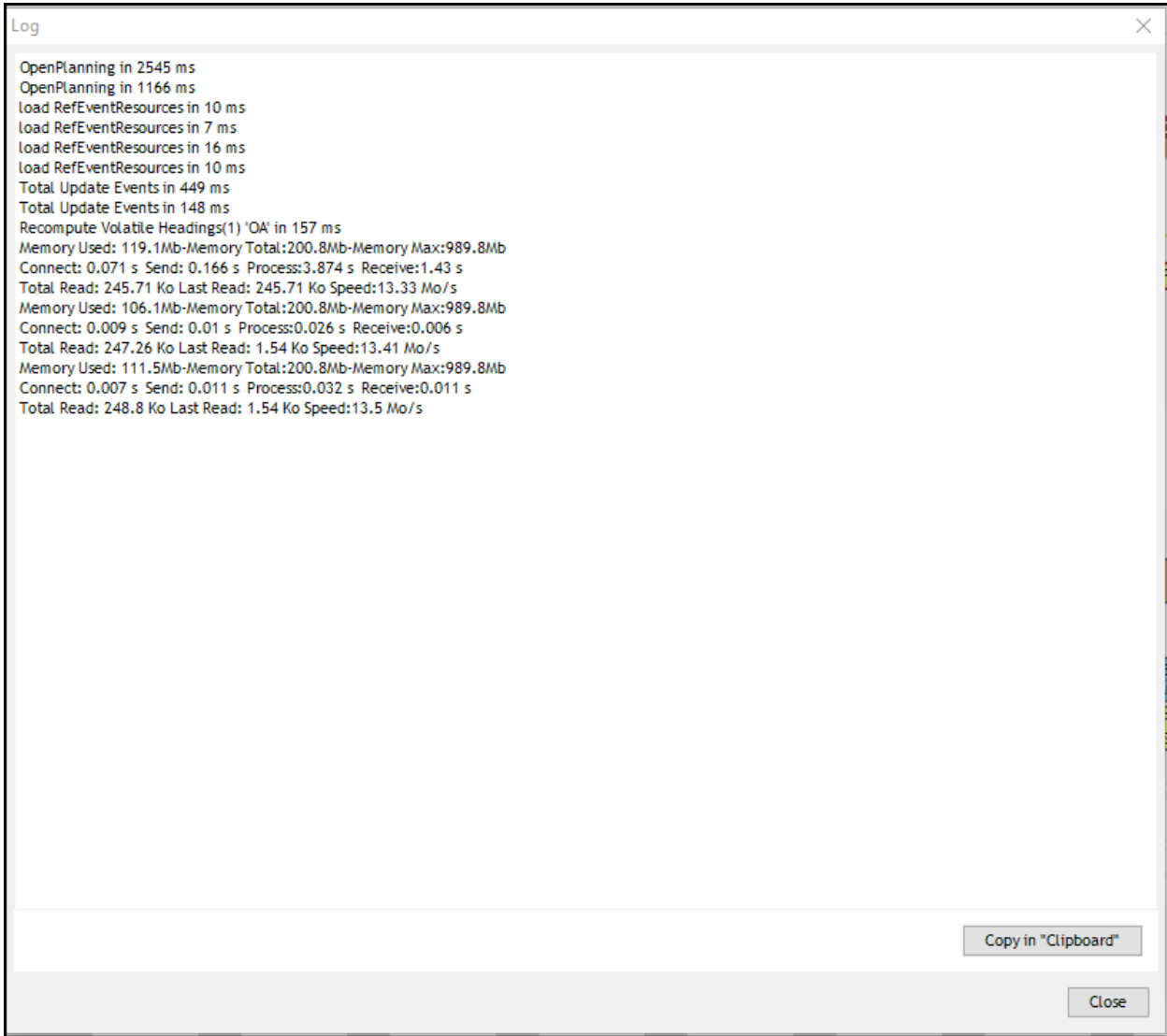
1_5 Planner Log file

In Visual Planning > Help > [About Visual Planning](#)





> [View log file](#)



> Copy in clipboard