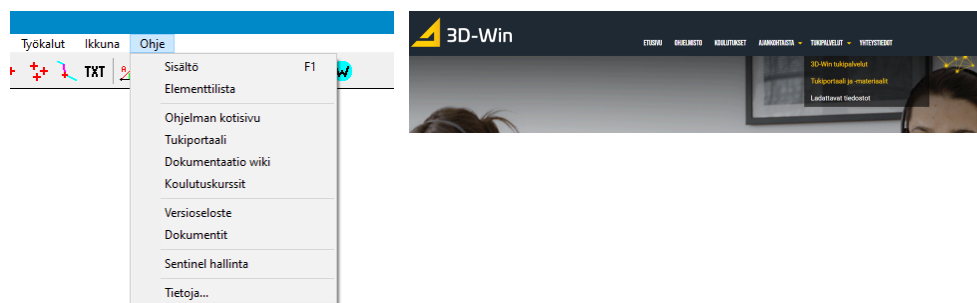


3D-Win tuki

- 3D-Win tukipalvelut
- 1. Ohje eli On-line Help
- 2. Dokumentit
- 3. Versioseloste
- 4. Kotisivut
- 5. 3D-Forum (Ylläpito on lopetettu, mutta forumin sisältö on toistaiseksi käytettävissä)
- 6. Wiki-artikkelit 3D-Win Extranetissä
- 7. Tukiportaali
- 8. Puhelin ja sähköposti

3D-Win tukipalvelut

3D-Win ohjelmistoon on saatavilla tukimateriaalia useasta eri lähteestä. Kaikkeen dokumentaatioon pääsee suoraan menukohdasta **Ohje**, taikka kotisivujemme www.3dwin.fi kautta kohdasta Tukipalvelut > Tukiportaali ja -materiaalit.



1. Ohje eli On-line Help

Ohje toimii hakuteoksena ja soveltuu haluttuun toimintoon tutustumiseen. Lisäksi se on lähdeote esimerkiksi toiminnon Erikoisasetusten käyttämiseen ja niiden arvojen asettamiseen.

Kaikista ohjelman toiminnoista löytyy ohjesivu. Voit siirtyä valitun toiminnon ohjesivulle joko dialogin Ohje*-painikkeesta tai suoraan F1 näppäimellä.

Ohjeessa on käytössä hakutoiminto, jolla voit etsiä Ohjeesta tarvitsemaasi tietoa.

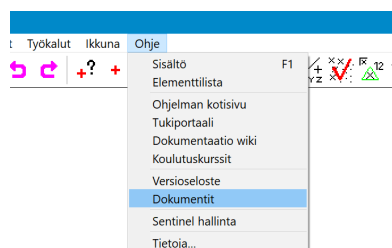
Voit myös etsiä sisällön mukaan (**F1, OhjeSisältö**), Ohjeen kohdat on ryhmitelty menukohdittain.

Ohjeen sivulla voi olla linkki, mistä voit ladata suoraan lisädokumentaation ja esimerkkiaineistot. Myös aiheisiin liittyvät muut Ohjeen aiheet on pyritty linkittämään kyseiseen sivuun.

Ohje on nykyään HTML-tyyppinen eli se aukeaa ja toimii selaimessasi. Selaimesta löytyy tarvittaessa tulostustoiminnot. Ohje päivittyy aina version päivittyessä.

Voit myös käyttää verkossa olevaa helppiä ja jakaa linkin tietyistä ohjeista halutessasi työkaverille <http://www.3d-system.net/help/2023/fin/main.htm>

2. Dokumentit



Dokumentit käsittää laajan joukon erillisiä ohjeita eri ohjelman osioista. Ne jaetaan ohjelman mukana ja ovat luettavissa ja tulostettavissa PDF-muodossa. Käyttöohjeet ovat kirjoitettu laajempina kokonaisuuksina ohjelman opiskelun tueksi. Osaan liittyy myös harjoitteluaineistot, jotka myös asennetaan ohjelman mukana.

Perusohje on tarkoitettu uudelle käyttäjälle helpottamaan ohjelman käyttöönottoa, **mutta se on rutinoituneenkin käyttäjän hyvä lukea**. Maastomalli ja muut tutustuttavat tarkemmin, vaikka esimerkein, kyseisen ohjelmisto-osan käyttöön. Osa ohjeista on referenssityyppisiä (esimerkiksi ohjelman verkkoasennus).

Käyttöohjeita päivitetään tarpeen mukaan, 1-2 vuoden välein. Kaikkia pieniä korjauksia ei manuaaleihin tehdä vaan tarkennukset ja muuttuneet tai uudet kohdat voi tarkistaa Ohjeesta. Uusimmat versiot käyttöohjeista ovat saatavilla kotisivuiltamme sekä ohjelman **Ohje - Dokumentit** toiminnolla.

PDF-dokumentit sijaitsee asennushakemiston (C:\Program Files\3D-system\3D-Win-2023\Document) **Document**-kansiossa.

3. Versioseloste

Ohjelman päivityksen yhteydessä tehdään aina versioseloste, johon listataan uusimpaan versioon tulleet toiminnallisuudet ja muutetut asiat. Löytyy 3D-Win Extranetistä Wiki-artikkeleiden alta **Ohjelmaversiot** Versioselosteita tehdään kaksi kappaletta. Pääsivun versioselosteseen on pyritty poimimaan uudet toiminnot kuvien kanssa ja yksityiskohtaiseen muutoslistaan listattu kaikki korjaukset ja muutokset.

Kun uusi versio käynnistetään ensimmäisen kerran, se kysyy, halutaanko seloste avata luettavaksi. Jos sillä hetkellä jätät selosteen lukematta, niin siihen kannattaa palata myöhemmin. Sen lukeminen on tärkeää, jotta etenkin muuttuneet asiat tulevat huomatuksi ja ymmärretyksi. Siitä saa myös yleiskatsauksen version uusista, hyödyllisistä ominaisuuksista.

4. Kotisivut

Osoitteesta 3dwin.fi löytyy ohjelman virallinen kotisivu. Sivustolla ilmoitetaan esimerkiksi tulevista koulutuksista, version julkaisuista ja muista ohjelmaan liittyvistä asioista.

Tukipalvelut-välilehdeltä löytyvät uusimmat versiot ja uudet dokumentit. Täältä ne voi ladata omaan käyttöön ja jakoon organisaation sisällä. Jos käytössä ei ole uusin versio ohjelmasta on huomattava, että sen mukana tulevat käyttöohjeetkin saattavat olla melko vanhat.

Kotisivuilla on myös ladattavissa 3D-View katseluohjelma ja muuta dokumentaatiota asennukseen ja käyttöön.

Uusin ohjelmaversio on saatavilla kotisivujemme kautta. Lataaminen ei vaadi erillisiä tunnuksia mutta huomioithan että sinulla on vaadittava käyttöoikeus kyseiseen ohjelmaversioon. Emme pääsääntöisesti jakele muuta kuin uusinta versiota ohjelmasta.

Kotisivuilta pääsee suoraan hyppäämän **Asiakas- ja tukiportaaliin** <https://confluence.novatron.fi/site/3dwin>

5. 3D-Forum (Ylläpito on lopetettu, mutta forumin sisältö on toistaiseksi käytettävissä)

Forum oli ohjelmiston keskustelupalsta ja myös aikaisemmin ohjelman pääasiallinen lisätukisivu, johon kirjoitimme artikkeleita eri aiheista. Foorumi löytyy edelleen osoitteesta <http://www.3d-system.net/forum/> sekä Asiakas- ja tukiportaalista on linkki Forumille.

Forum on jaettu päätoimintojen mukaan eri aihealueisiin. Lisäksi käytössä on Haku-toiminto tiedon etsimistä varten.

Osa Forumilla olevasta tiedosta on vanhentunutta. Tarkista siis aina ohjeen sopivuus käyttämäsi versioon! Joskus viestiketju voi olla pitkäkin, ja se on syytä lukea kokonaan läpi ennen kuin toimii ensimmäisenä kohtana olleen ohjeen mukaan. Uusimmat ohjeet ovat alimmaisena viestiketjussa.

6. Wiki-artikkelit 3D-Win Extranetissä

Löytyy 3D-Win Extranetin <https://confluence.novatron.fi/site/3dwin> Wiki-artikkeleista **Wiki-artikkelit**

Wiki-artikkeleissa on laajempia kokonaisuuksia ohjelman käyttöä helpottamaan. Nähtävillä on myös yksittäisten toimintojen kuvauksia, yleensä esimerkkien valossa. Wiki-artikkelin tarkoitus on täydentää **Ohjetta** kussakin esitellyssä toiminnossa.

Esimerkkinä **Keilausaineistojen käsittely**

7. Tukiportaali

Tukiportaali on uusiin palvelumme tukitoiminnoille ja samalla myös toivoisimme että ensisijainen yhteydenottokanava tukipalveluihin. Portaaliin voit antaa meille tukipyynnön, kehitysidean, yhteydenottopyynnön tai palautteen. Tukipyynnön antaessasi voit seurata sen kehittymistä tukiportaalin kautta ja sieltä lähtee automaattinen kuittaus asiakkaan sähköpostiin, kun tukipyyntöön on vastattu. Samanlainen sähköpostikuittaus lähtee myös kehitysidean lähettäjälle. Yhteydenottopyyntöihin pyrimme vastaamaan 24h aikana ja saadut palautteet käsittelemme kuukausittain erillisessä tukipalveluiden kehityspalaverissa.

Tukiportaalin löytää 3D-Win ohjelmiston ohjepainikkeen alta, kotisivujemme tukipalvelut-välilehdeltä sekä osoitteesta <https://novatron-fi.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6> Tukiportaalin käyttö vaatii rekisteröitymisen.

Kotisivuilta <https://3dwin.fi/tuki/> löytyy ohjevideo rekisteröitymiseen. **On hyvin helppo ja nopea, kertaalleen suoritettava toiminto!**



Tukipyyntö



Kehitysidea

8. Puhelin ja sähköposti

Puhelintuki on avoinna arkisin **klo 8-16**. Puhelintuen uusi numero on **03 357 2640**. Soittaessasi tukinumeroon, pääset valinnalla 3 3D-Win ohjelmiston tukeen. Samasta tukinumerosta on mahdollista olla yhteydessä koneohjausjärjestelmä-tukeen (valinta 1) ja Manage-tukeen (valinta 2). Asiakaspalvelijan ollessa vapaana vastataan puheluun heti. Mikäli asiakaspalvelijat ovat varattuja, voit jättää 20 sekunnin hälytysajan jälkeen soittopyynnön valinnalla 1, johon vastataan mahdollisimman pian.

Sähköpostiosoite tukiasioissa on 3dwin@novatron.fi

Suosittelemme kuvaamaan mahdollisimman tarkasti mitä apua tai ohjetta kaipaatte tai missä ongelma esiintyy. Tieto versiosta auttaa usein paikallistamaan mahdollisen ongelman, joten version numero on hyvä mainita viestissä. Lisäksi kaikki asiaan liittyvät tiedostot (aineisto, jolla ongelma esiintyy, kooditiedosto jne) kannattaa liittää mukaan.

Jos tilanne jää auki tai vielä epäselväksi, toivoisimme, että kuitaatte lopuksi, onko ongelma korjaantunut antamillamme ohjeilla.