



NETT·ERK

C5 - Ny portal for brukerstøtte og vegsupporthåndtering

Daniel Sosna



Ny brukerstøtteløsning

Startet høst/vinter 2018

Ny mailadresse:

civil.support@trimble.com

Den gamle mailen blir fortsatt videresendt :

support@novapoint.com



Hva betyr det for deg?

Bedre historikk i mailkorrespondansen

- Du får ditt eget spørsmål i retur og hele korrespondansen

Bilder og tekst om hverandre

- Bedre forståelse av løsningsforslaget

Vi kan få bedre oversikt over typer feil og ønsker

- Vi retter bedre fokus



Hvorfor ta kontakt?

Få bistand

Få avklaring

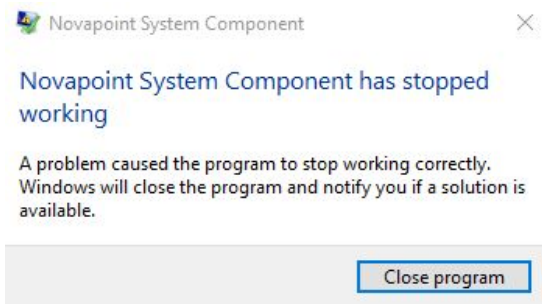
Få eksperthjelp

Avklare brukerfeil

eller programfeil

Har du Brukerstøtteavtale?

- Da er vi her for deg!!





Response from Trimble Support

Hello,

We've received your request, a Support Representative will be in contact with you as soon as possible. If you find that you need and we'll make sure to update this request.

Case Number: 02870273

Subject: Linjekonstruksjon krasjer

Description: Heil

Jeg får denne feilmeldingen når jeg åpner opp Alignmentdesign i Autocad 2018 (NP 20.10).

[\[cid:image001.png@01D4FE75.C97BF5C0\]](#)

Evt denne:

[\[cid:image002.png@01D4FE75.C97BF5C0\]](#)

Vet dere hvordan jeg får Alignment Design til å fungere igjen?

Jeg er kontaktbar på Skype, om det gjør det enklere for dere å løse problemet.

Vennlig hilsen / Best regards

Daniel Sosna

≡ Beskriv problemet tydelig

“Jeg sliter med noen tverrprofiler der planumet slår opp.
Kan dere ringe meg...”

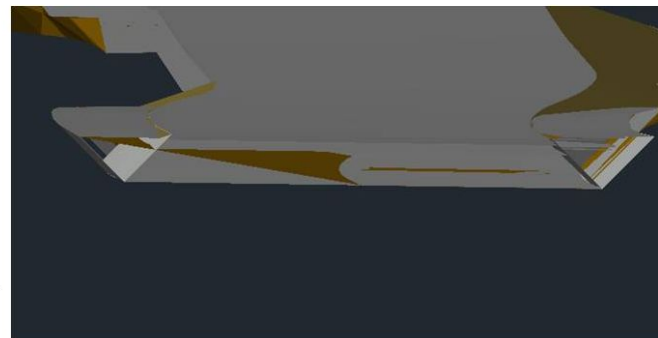
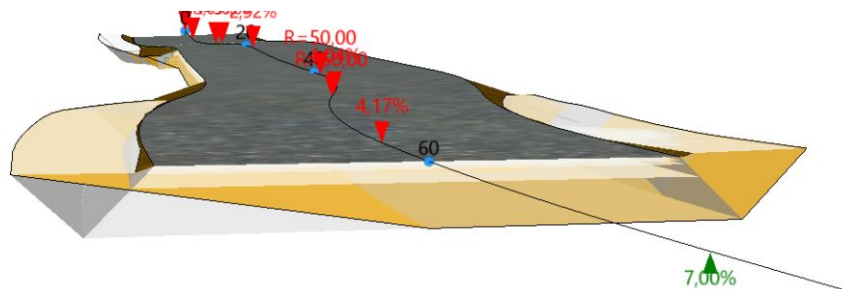


Vår brukerstøtte har sett mye, så hjelp oss å forstå:

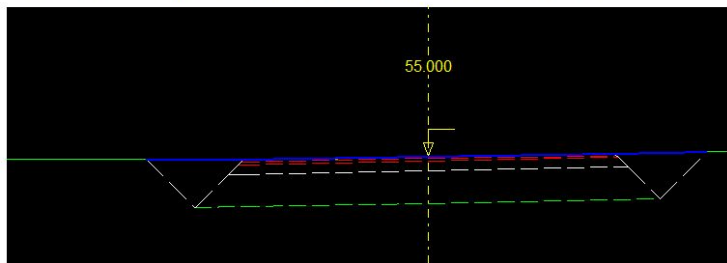
- Novapoint/CAD-versjon?
- Send et bilde
- Send filer
- Send Quadrimodell
- Beskriv med steps-to-repeat så vi kan prøve å gjenskape
 - Er det reproduserbart?



Beskriv problemet tydelig



Når jeg blar igjennom tverrprofilene i tverrprofilviseren til Novapoint ser det OK ut. Se bildet under.



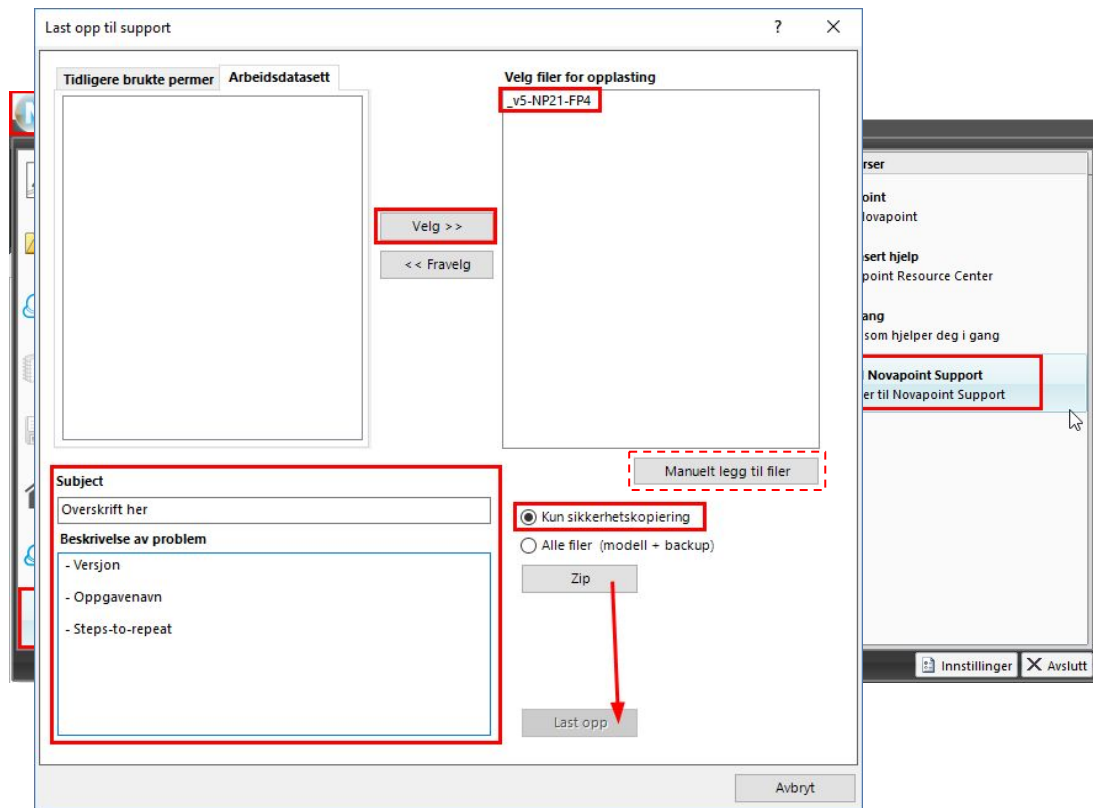
≡ Last opp til Novapoint Support

N

> Hjelp

> Last opp til Novapoint Support

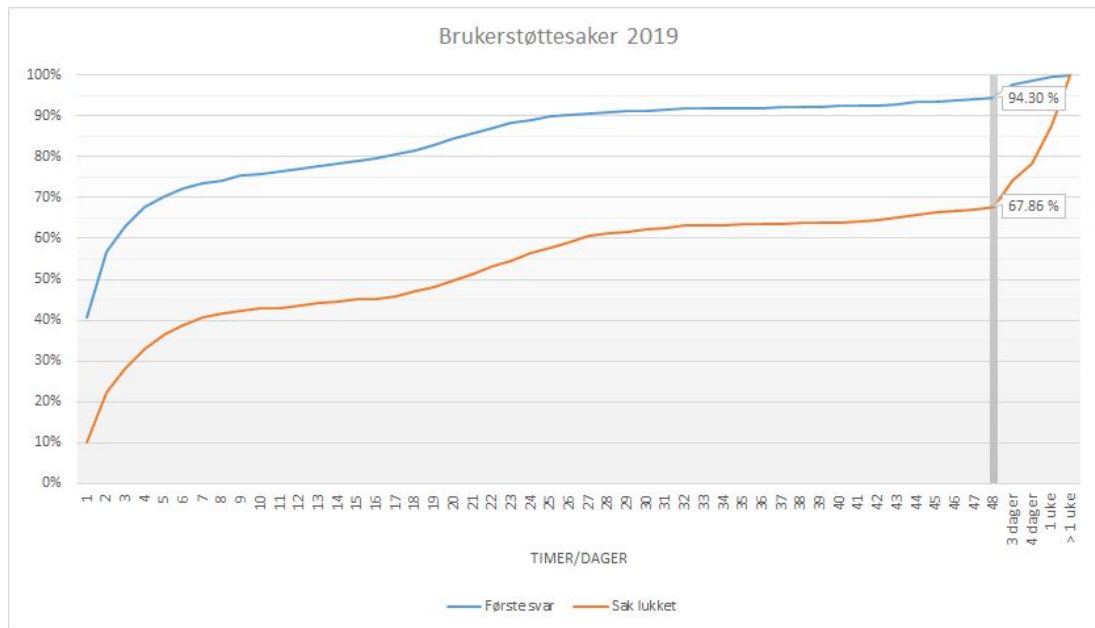
Krever VianovalD/TrimbleID.





Din forventning til oss

Første svar innen 48 timer (2 virkedager)



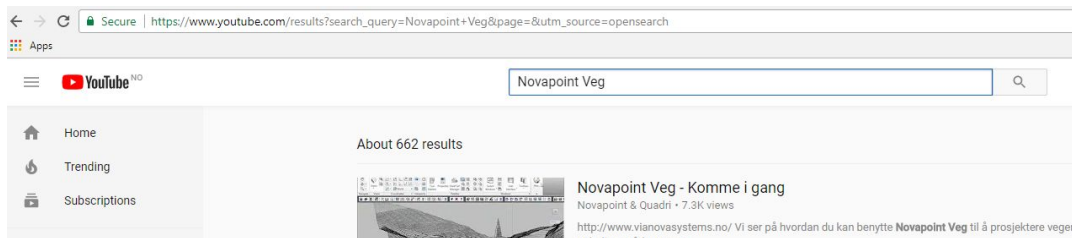


Raskere hjelp?

Sjekk Resource Center - FAQ

Spør en kollega, eller flere

Sjekk YouTube





Noen sniker i køen:)

Hei, tid til et spørsmål? 15:45

Hei. Nei beklager, sitter på toget. Send på civil.support@trimble.com. 15:46

da er det ikke viktig 15:46

Hmmm, OK?? 15:47

var bare en bagatell 😊 15:47

Er det ingen måte å tegne ut lengdeprofil uten vegmodell? 12:11

Så små bilder til gamle øyne 12:13

Fra Novapoint trenger du en lengdesnittoppgave
Tja... det er ikke forminsket bildet fra slik jeg klippet det
trenger du større bilder? 12:14

Nei, jeg bare tuller. Hadde ikke sett de i Autocad bare 12:14

☰ Vi ønsker også oppfølging fra deg

Løste du saken selv?

- Gi beskjed

Sjekk tidligere sak

- vi ønsker mer informasjon

3 + 3 dager -> Sak lukkes

Response From Trimble Support

Hello Daniel [Sosna](#),

In order to provide a resolution to your Support case 02520305, we need further information from you. We recently sent you the following request.

Please reply back with the additional information requested.


Thank you,

Thank you,
Trimble Solutions Sandvika/Gothenburg/Aarhus
<https://www.novapoint.com>



Krasjrappporter

Novapoint Base Stumbled and Fell ? X

 **An unexpected situation has occurred - Novapoint Base is not able to continue**

By clicking the green button, you help us improve the quality of Novapoint.

Please tell us more to help fix it

Describe in a few words what you were doing.

1) I did this...
2) Then that...
3) Then this again...
4) That brought me here

Write here to help us get a happy face :)

[Add File](#)

Yes, Trimble can contact me to receive additional information and notify me of fixes or workarounds.


Please enter your email address

[More Info](#)
[View Report](#)
[Copy to Clipboard](#)

6747FA08

Send Report

Novapoint Base Abnormal Shutdown ? X

 **It looks like Novapoint Base abnormally shut down last time.**

By clicking the green button, you help us improve the quality of Novapoint.

Please tell us more to help fix it

Describe in a few words what you were doing.

1) I did this...
2) Then that...
3) Then this again...

[Add File](#)

Don't Send Report **Send Report**

- Oppgave krasjer
- Visningen krasjer
- Delefeil



Krasjrapporter

Beskriv hva du gjorde før krasjen med steps-to-repeat (2-3 steg)

Legg inn mailadresse så vi kan kontakte deg ved behov

- Vi har kanskje en workaround/løsning til deg??

Ukentlig gjennomgang av rapporter - Kategoriseres (trending) og løses etterhvert



Innsendt krasjrapport \neq Supportsak

Send inn separat supportsak

- Beskriv problemet



Kjente saker på support

Krasj, heng, uønsket hendelse...

- Bygge resultat/modell, presentasjon, delefeil
- Lukke visning -> krasj
 - Nvidia-feil på versjon 419.17 og 419.67

Delefeil til server

- kontakt support

Konverteringsregler og tegneregler

- Superviktig tema
- Anbefaler kurs (27. mai)

Modellen er tung, alt går tregt

, eller flimring i presentasjoner i store modeller

- Se foredrag B6 (eller B7)

≡ Statistikk

Overall < 30% softwarefeil relaterte saker

For veg er tallet ca. 40%...

... historikk for de siste 2 ukene...

, men...

Case Number ↑	Subject	Status	Priority	Tech Notes	Date/Time Opened
02856378	Technical issue concerning all base... NP 21	Closed	Medium	Need more info. Email correspondance continuing with customer.	23.04.2019 08:55
02856455	Issue with software installation process	Closed	Medium	Solved in NP21.Fp3b.	23.04.2019 10:17
02857941	Fieldworker not being able to download... software on	Closed	Medium	AlignmentDesign crash, known issue with no developer solution?	24.04.2019 09:09
02857980	Software installation	Closed	Medium	Solved in NP21.FP4.	24.04.2019 09:47
02858291	Field worker not able to	Closed	Medium	Escalated for å finne ut av "Som spesifisert"-feilen. VIK-2286.	24.04.2019 14:17
02859973	Manufacture software on field... installation	Closed	Medium	Solved in NP21.FP4.	25.04.2019 15:56
02860946	Issue with software on model	Closed ...	Medium	Duplicate	26.04.2019 09:21
02860948	Software installation and errors on model	Closed	Medium	Solved in NP21.FP4.	26.04.2019 09:21
02862642	Fieldworker / Alignment Design	Closed	Medium	Related to UNC-path. Known issue but unsolvable?	29.04.2019 10:25
02862806	How to call field device files?	Closed	Medium	#Escalated to TOM-2994.	29.04.2019 12:48
02864086	Software error	Closed	Medium	Solved in NP21.FP3b.	30.04.2019 09:03
02864115	Manufacture of asset... software	Closed	Medium	Solved in NP21.FP4.	30.04.2019 09:36
02864125	Can this issue be resolved... error...?	Closed	Medium	Solved in NP21.FP3b.	30.04.2019 09:46
02866978	How to solve software error?	Closed	Medium	#Escalated to VIK-2289.	02.05.2019 14:03
02867028	Manufacture... software error for customer	Closed	Medium	Solved in NP21.FP3b.	02.05.2019 14:45

≡ Kjente saker på vegsupport

Får ikke åpnet vegmodell eller bygget

- Bør være løst fra FP3

Treg vegmodellbygging

Tverrfall/breddeutvidelse mangler i Tegn Lengdeprofil

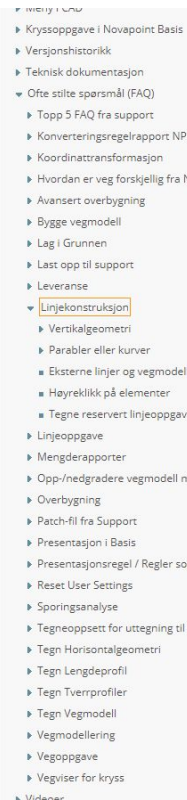
- Bygg vegmodell fra oppgaven

Manglende funksjoner på CAD-siden

- Mye løst
, men koter mangler fortsatt

Linjekonstruksjon krasjer

- FAQ > Linjekonstruksjon



Dialogen krasjer

Svar: Det er mange mulige grunner til at linjekonstruksjonsdialogen kan krasje under oppstart, ved valg av linje eller under bruk. Ofte er det en lokal feil på brukerens maskin som har oppstått som følge av mangel i hardware eller software. Det kan være innstillinger på maskinen, feil i Novapoint-programvaren, i CAD-programvaren, i tegningen eller også tidvis for lite minne/RAM.

Hver gang man får en krasj i AutoCAD bør man minimum restarte AutoCAD om man ikke blir tvunget til det. Restart av Novapoint kan også være lurt, men ikke nødvendig.

Under er noen forslag til løsninger. Noen av fremgangsmåtene vil tilbake stille firmaoppsett så det kan være du har behov for å kontakte din IT etter du er ferdig for å få på plass alle oppsettene på korrekt måte.

Feilen kan være knytte til...

... bruk av den spesifikke linjen i tegning:

- Oppstår feilen i et annet prosjekt?
- Gjør samme operasjon på en kollegas datamaskin og se om samme feil oppstår i samme prosjekt med samme linje(r)
- Slett linjen fra tegningen og tegn den ut på nytt med Linjekonstruksjonen. Prøv deretter å hente inn linjen fra tegning via Linjekonstruksjon. Uttegningen kan ha vært feil.
- Lagre linjen som TIT/NYL eller XML og deretter hente linjen fra fil
- Prøv å kjøre [Reset User Settings](#)
- Prøv å kjøre [Reset Settings to Default](#) (i praksis "Reset User Settings" for AutoCAD)

... feil i kart eller andre XREF:

- Prøv å starte Linjekonstruksjon/hente linjen fra prosjektet i en tom tegning
- Rydd opp feil og tunge tegninger med ulike CAD-kommandoer (CONVERT, PURGE, AUDIT etc.)
- Det kan være benyttet UNC-filsti til tegningen eller prosjektet
*(UNC-filsti er av typen \\server-s12\Prosjekt\Oppdrag... Det må benyttes mappede nettverkslenker av typen M:\Oppdrag... eller liknende.)

... manglende filer i CAD-programvaren:

1. Slå av Novapoint og CAD
2. Start CAD alene (ikke via Novapoint)
3. Slå deretter av CAD
4. Start CAD fra Novapoint

... CAD-profilen for Novapoint:

1. Slå av Novapoint og CAD
2. Kjør CAD-programvarens reset: 'Reset settings to Default'
3. Start CAD fra Novapoint igjen.
4. Gå til Options > Profiles
5. Sett «Unnamed profile» som 'current'
6. Slett Novapoint-profilen knyttet til Novapointversjonen din
7. Slå av CAD
8. Start deretter CAD fra Novapoint igjen
9. CAD-profilen for Novapoint er nå tilbake.

Kjente saker på vegsupport

Eksport ut av Quadrimodellen

- vegmodellfiler til anlegg
 - mottaksprogramvare støtter fra 9. oktober 2018
- SOSI
 - data kommer ikke ut
 - Sjekk foredrag G6 om sosi import/eksport
- DWG
 - får ikke data på riktig lag (lagstandardtilordning)



Kjente saker på vegsupport

Manglende overbygningsmengder

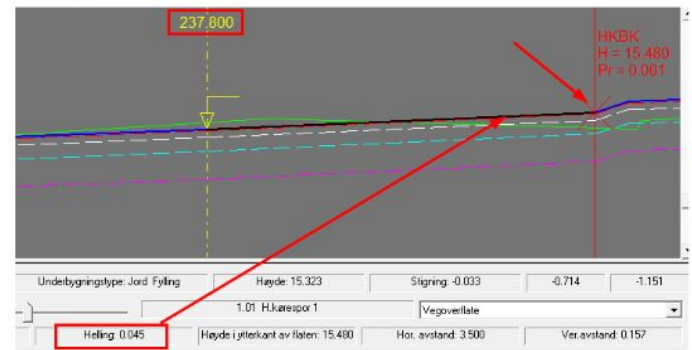
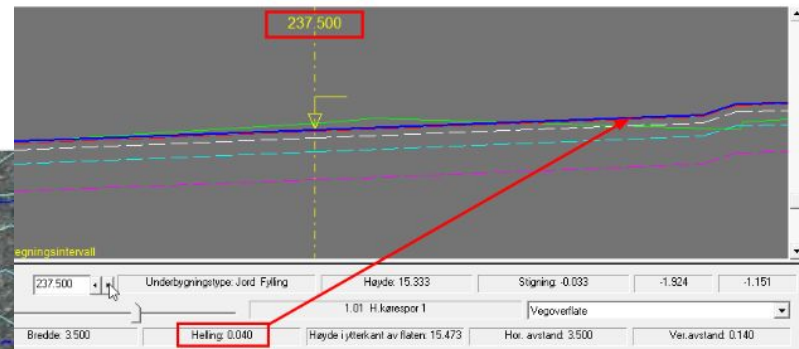
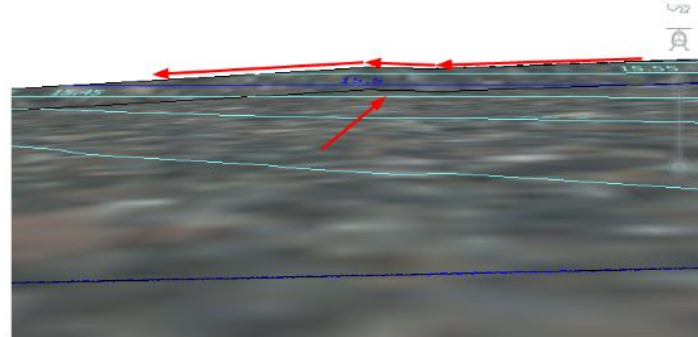
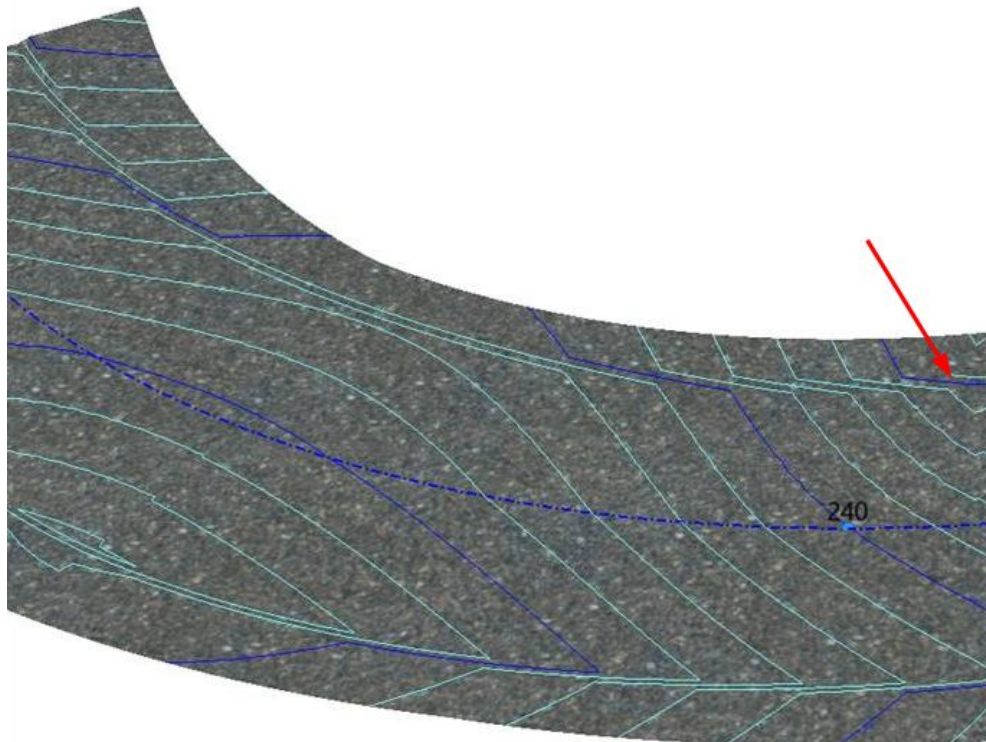
- bør allerede være løst med siste kundeversjon

Finner ikke linjeoppgavemaler for linjeoppgaver

- Feil (hos Quadri-admin) i oppgradering på server

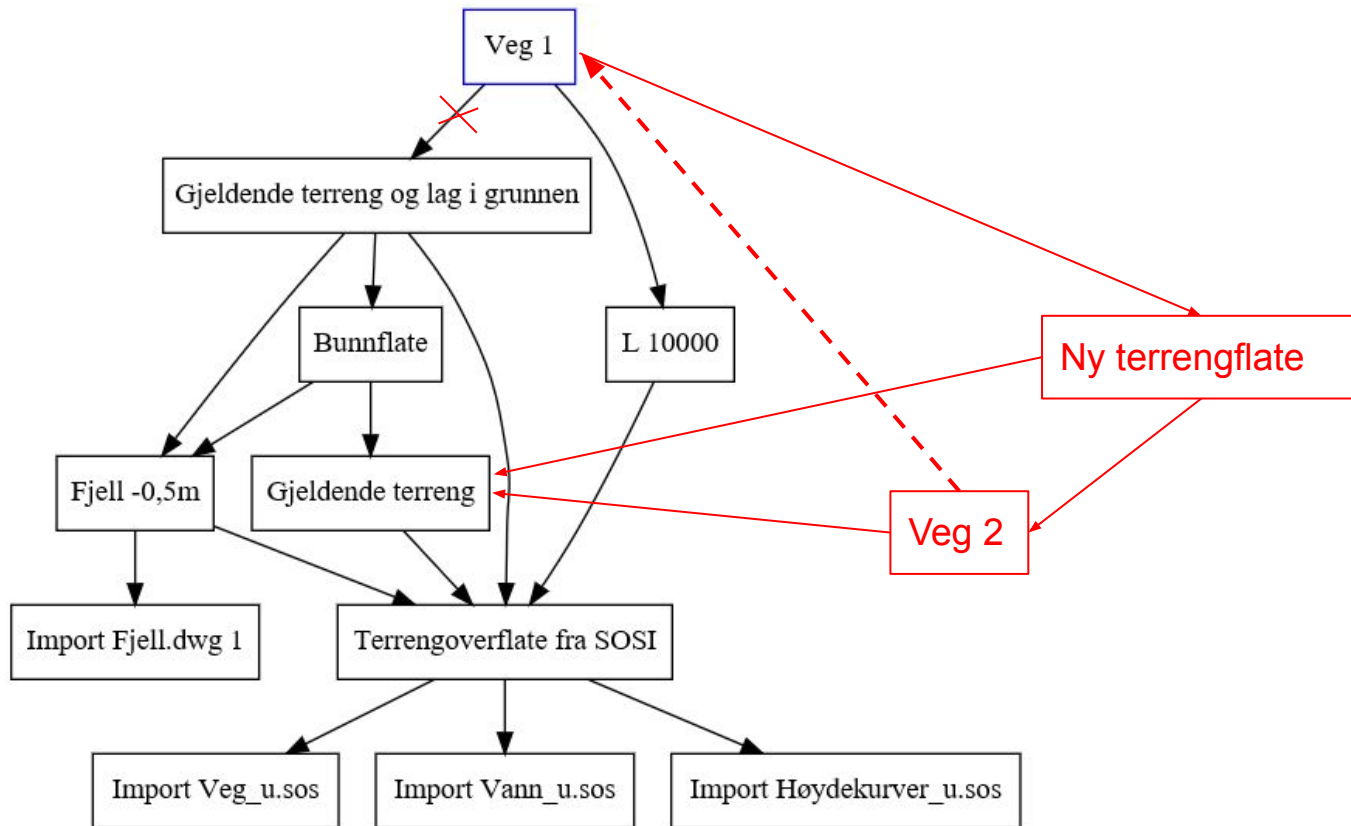
Linjekonstruksjon

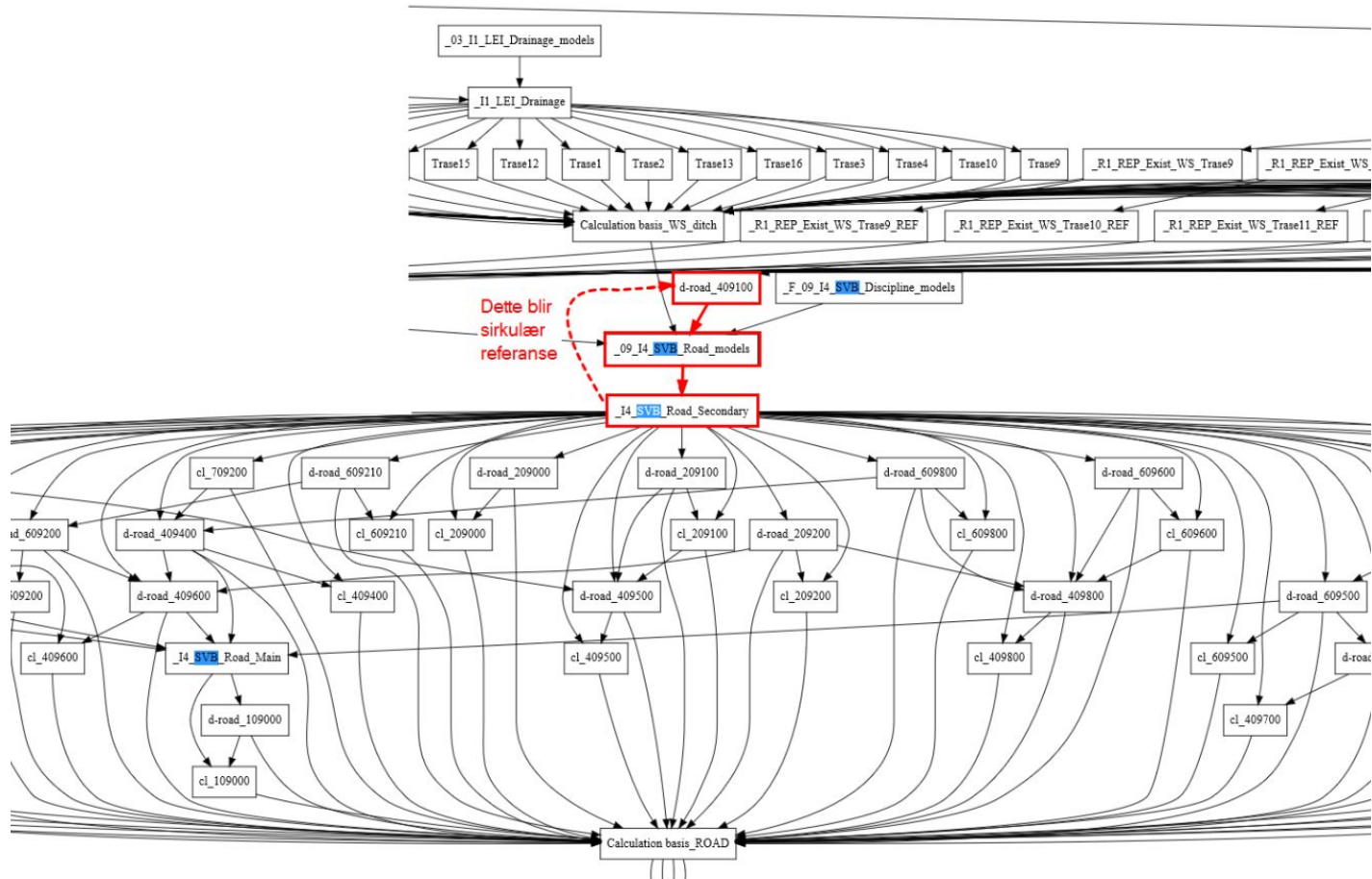
- Editere/legge inn flere elementer på eksisterende linje





Sirkulære referanser







NETT[•]ERK



Spørsmål?