



## Welkom bij Xense

Dit informatieblad heeft als doel om beheerders van Speedgates te informeren:

- hoe te starten met het gebruik van Xense (Xense account)
- hoe Xense informeert en hoe met een melding van Xense om te gaan (Xense WebApp)

## Beheerder en service partijen

Xense is ontwikkeld voor beheerders én voor service partijen van Speedgates.

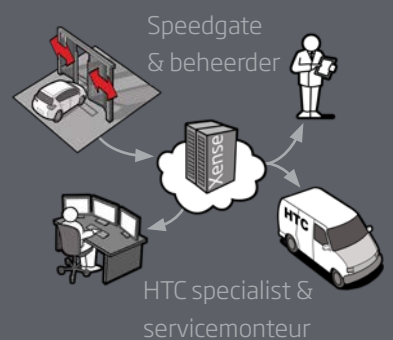
- beheerder is de partij die dagelijks/operationeel beheer voert van een parkeergarage, VVE complex of bedrijfsterrein
- specialist, (escalatie in Xense) dit is in alle gevallen HTC service

## Xense account

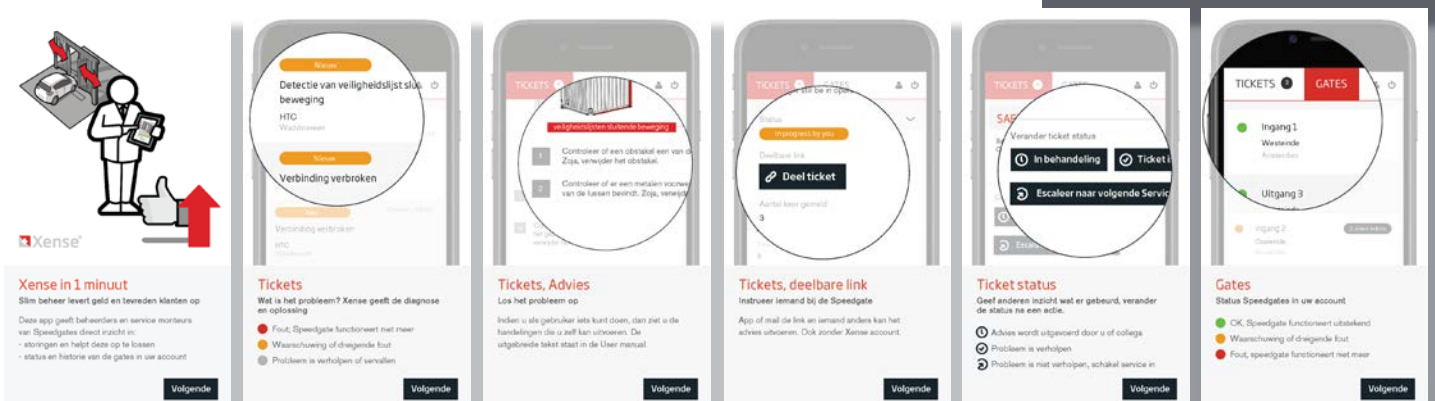
Om toegang te krijgen tot Xense heeft u een Xense service contract én een Xense account nodig. Aanvragen (en wijzigen) kan met een e-mail aan [service@htc-ps.com](mailto:service@htc-ps.com). U krijgt hierop een mail met inloglink. Bij het eerste gebruik moet u een wachtwoord aanmaken.

## Xense verkennen

Bij de 1e maal inloggen krijgt u een korte introductie. Deze is terug te vinden in uw profiel. ga naar: "uw naam" | "bekijk introductie"



de Xense WebApp opent u met uw browser:  
[www.cloud.htc-ps.com](http://www.cloud.htc-ps.com)



## Tickets

Xense houdt real-time het gedrag van alle belangrijke componenten in de Speedgate bij. Xense genereert een ticket wanneer er een afwijking is in het gedrag van de Speedgate, dat kan komen door:

- een technische storing in de Speedgate, b.v. een fotocel die kapot gaat
- gedrag van gebruikers, b.v. fotocellen waar gebruikers iets voorzetten
- andere oorzaken, b.v. fotocellen waar spinnen op gaan zitten of die vervuild raken

Door analyseren en combineren wordt deze informatie vertaald in acties voor gebruikers en service medewerkers. Dat proces wordt steeds geavanceerder.

### Ticket, wat staat erin:

The screenshot shows a ticket for a security list closure. Annotations point to the following features:

- oorzaak van afwijkend gedrag / mogelijke fout**: Points to the title 'VEILIGHEIDSLIJST SLUITBEWEGING'.
- speedgate heeft mogelijke fout geconstateerd**: Points to the message 'Veiligheidslijst sluitbeweging was triggered for more than 5 seconds'.
- let op, dreigende fout**: Points to the 'New' ticket status.
- stuur dit bericht door naar ander persoon (zonder account)**: Points to the 'Create Shareable link' button.
- tijdstempel van wijzigen van Ticket**: Points to the 'Warning > Error' status change log entry.
- tijdstempel van aanmaak van Ticket**: Points to the 'Ticket Created' log entry.
- tijdstempel van laatste wijziging in Ticket**: Points to the 'updated' timestamp in the 'Current Gate Connection Status'.
- status van 4G verbinding met de cloud**: Points to the 'Connected' status indicator.
- knop om (geseleeteerde) Tickets te sluiten**: Points to the 'close tickets' button.
- advies voor te ondernemen stappen**: Points to the 'Advice' section.
- verander de status wanneer u het ticket heeft opgemerkt en controleert, heeft opgelost of HTC wilt inschakelen**: Points to the 'Change Ticket Status' section.

stappen voor het afhandelen van een Ticket:

1. U krijgt een e-mail met een link, in Xense wordt het Ticket zichtbaar.
2. open de link, zet de status (optioneel) **In Behandeling** volg zelf het advies op of stuur het door naar een ander persoon **Maak Deelbare link**
3. verander hierna de status in
  - **Ticket is Opgelost** wanneer de speedgate weer werkt of
  - **Escaleer naar volgend service level** wanneer u het probleem niet kan oplossen. HTC stuurt dan een monteur.
4. u ontvangt een bericht wanneer het Ticket is opgelost. (Ticket wordt "grijs", Speedgate weer "groen")

## Gates

Gates geeft een overzicht van de Speedgates in uw account. Van een Speedgate kunt u de volgende zaken vinden:

- Status van de poort (OK (groen) , dreigende fout (oranje) of afwijkend gedrag / mogelijke storing (rood))
- Algemene informatie (lokatie, type, serienummer etc)
- Overzicht van Tickets (afgehandeld en actueel)
- Overzicht van gebruik (aantal bewegingen)

### Voor meer informatie ga naar [WWW.HTC-PS.COM](http://WWW.HTC-PS.COM)

aan de informatie in deze folder kunnen daarom geen rechten worden ontleend.