



HOOC Supporter

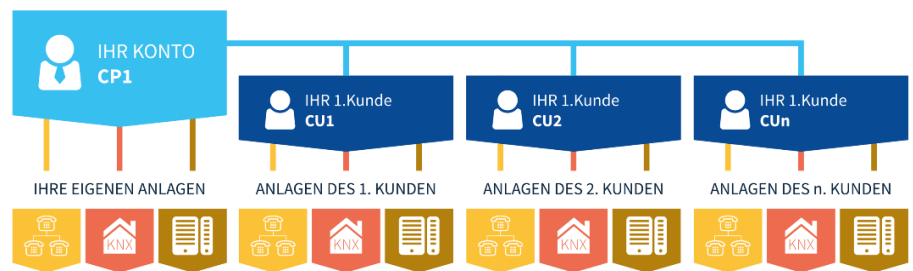
Supporter einrichten und verwalten

Inhalt

Was ist ein Supporter?	1
Wie fügt man einen Supporter hinzu?	2
Schritt 1: Hinzufügen durch Antragssteller	2
Schritt 2: Verifizieren durch Supporter	2
Schritt 3: Zugriffsrechte setzen durch Antragssteller	2
Administration durch Supporter	3
Use Case Fernwartung	3

Was ist ein Supporter?

Ein Reseller oder ein Kunde kann zur Unterstützung seiner Tätigkeit Supporter einsetzen. Ein Supporter ist eine Hilfsperson, an den die Verwaltung einer oder mehrerer Managementebenen (Reseller/Kunde/Anlage) delegiert werden kann.



Der Supporter einer bestimmten Managementebene handelt als Hilfsperson und erhält einzig die Rechte, welche ihm gewährt werden.

Beispiel 1 (Supporter auf Managementebene Reseller)

Fügt man einen Supporter auf der Managementebene Reseller (CP1) hinzu, kann der betreffende Supporter mit aktivierten Administratorrechten den kompletten Reseller Account (inkl. Kunden und alle Anlagen) verwalten und die jeweiligen Services administrieren und verwenden.

Beispiel 2 (Supporter auf Managementebene Kunde)

Fügt man einen Supporter auf der Managementebene Kunde (CU2) hinzu, kann der Supporter mit deaktivierten Administratorrechten den Account des Kunden nicht verwalten. Er kann jedoch sämtliche Anlagen des Kunden verwalten und die Services der Anlage administrieren und verwenden.






Beispiel 3 (Supporter auf Managementebene Anlage)

Fügt man einen Supporter auf der Managementebene einer Anlage hinzu mit deaktivierten Administratorrechten kann der Supporter keine Konfigurationsänderungen der Anlage vornehmen. Die Services der Anlage können verwendet werden (Bsp. HOOC Connect Basic/Light).

Wie fügt man einen Supporter hinzu?


Allgemein hat der Benutzer, welcher einen Supporter hinzufügt, sicherzustellen, dass die Pflichten gemäss EULA (Endnutzer-Lizenzvertrag) bzw. VAR (Value-Added-Reseller-Vertrag) eingehalten werden.

Schritt 1: Hinzufügen durch Antragsteller

1. Login ins Managementportal (<https://my.hooc.me>)
2. Wechsel auf die Managementebene, auf welcher der Supporter einen Zugriff erhalten soll ( Reseller |  Kunde |  Anlage)
3.  Navigation zu Supporter
4.  Supporter hinzufügen
5. E-Mail-Adresse des Supporter eingeben und hinzufügen


HOOC prüft die Daten und sendet eine E-Mail vom Absender *no-reply@hooc.ch* an die eingegebene E-Mail-Adresse des Supporter. Der Status des Supporters ändert sich auf **verifizieren**.

Schritt 2: Verifizieren durch Supporter

1. Den Anweisungen des E-Mails folgen
2. Login ins Managementportal
3.  Anfrage verifizieren

Nach dem Verifizieren wird der Antragsteller via E-Mail vom Absender *no-reply@hooc.ch* über die Statusänderung informiert. Der Status ändert sich auf **kein Zugriffsrecht**.


Schritt 3: Zugriffsrechte setzen durch Antragsteller

1. Falls nicht eingeloggt, Login ins Managementportal und Navigation zu entsprechender Ebene und Supporterverwaltung
2.  In die Einstellungen des Supporters wechseln und Zugriffseinstellungen tätigen und speichern:
 - Bei Aktivierung der Option „**Zugriff erlauben**“ hat der Supporter Lesezugriffsrechte auf die aktuelle Managementebene sowie Lese- und Schreibzugriff aller untergeordneten Ebenen inklusive Nutzung der jeweiligen Services in Abhängigkeit des Ablaufdatums
 - Bei Aktivierung der Option „**Adminrechte**“ werden dem Supporter Schreibrechte auf dieser Ebene erteilt, insofern der Zugriff in Abhängigkeit des Ablaufdatums erlaubt ist
 - **Ablaufdatum** des Supporters eingeben




Nach dem Speichern der Einstellungen und ändert sich der Status des Supporters auf **Zugriffsrecht**. Der Supporter hat nun den entsprechenden Zugriff auf die delegierte Ebene.

Administration durch Supporter

Nachdem einem Supporter Zugriffsrechte auf eine Managementebene gegeben wurde, kann dieser die Tätigkeit als Supporter wahrnehmen. Mittels Klick auf  kann in das entsprechende Kunden- oder Anlagenkonto gewechselt werden.

Use-Case-Fernwartung

In vielen Fällen wird einem Supporter ein Zugriff auf eine Anlage ohne Adminrechte eingerichtet, damit der HOOC Connect Basic Service für eine Fernwartung verwendet werden kann. Falls dies der Fall ist und sich der Supporter nun mit einem Windows-Desktop-Rechner mit der Anlage verbinden möchte, kann er den dafür erforderlichen HOOC Connect Client direkt bei der Übersicht herunterladen:

1. Login ins Managementportal (<https://my.hooc.me>)
2. Übersicht Delegierte Zugriffe
3.  Auf Hilfesymbol klicken
4. HOOC Connect Client hier herunterladen klicken
5. Nach dem Download HOOC Connect Client installieren