

Instructie Customer portal

Customer Servicedesk

Alle servicemeldingen worden afgehandeld door de Customer Servicedesk. Wij kennen 2 type servicemeldingen:

- Request
- Incident

Al uw communicatie omtrent de servicemeldingen verloopt via de Customer Portal.

Hebt u aanvullende informatie of wilt u een vraag toevoegen aan uw melding dan kunt u dit in deze Customer Portal toevoegen (zie: De status van uw servicemelding(en) opvragen).

Het aanleveren van functionele vragen en capaciteitsaanvragen (request)

Voor functionele vragen, vragen aan specifieke consultants en capaciteitsaanvragen maakt de klantcontactpersoon van uw organisatie een servicemelding aan.

- De soort melding is: Request.

Het aanleveren van verstoringen (incident)

Voor verstoringen maakt de klantcontactpersoon van uw organisatie een servicemelding aan.

- De soort melding is: Incident.
- Een servicemelding waarin alle velden zijn ingevuld, wordt conform de responsetijd in behandeling genomen.

Aanloggen

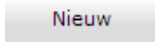
Ga naar: <http://www.prodin.nl/portal/>

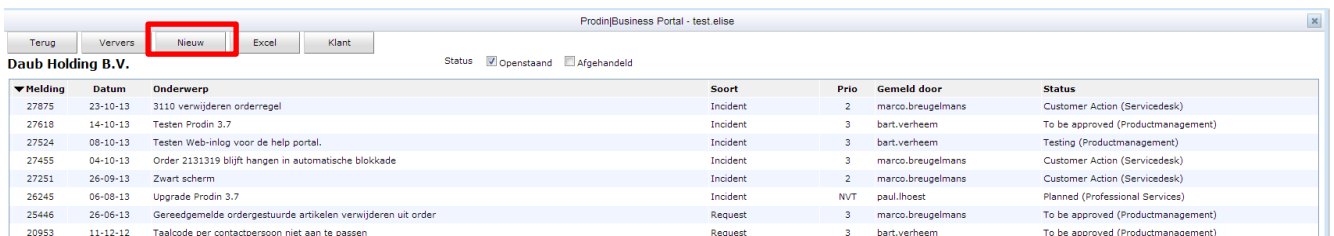
Login met uw Gebruikersnaam en Wachtwoord



Aanmaken van een servicemelding

Nadat u bent aangemeld, ziet u een overzicht van uw openstaande meldingen. U kunt sorteren op een kolom door deze aan te klikken.

Met de button  kunt u een nieuwe melding aanmaken.



Melding	Datum	Onderwerp	Soort	Prio	Gemeld door	Status
27875	23-10-13	3110 verwijderen orderregel	Incident	2	marco.breugelmans	Customer Action (Servicedesk)
27618	14-10-13	Testen Prodin 3.7	Incident	3	bart.verheem	To be approved (Productmanagement)
27524	08-10-13	Testen Web-inlog voor de help portal.	Incident	3	bart.verheem	Testing (Productmanagement)
27455	04-10-13	Order 2131319 blijft hangen in automatische blokkade	Incident	3	marco.breugelmans	Customer Action (Servicedesk)
27251	26-09-13	Zwart scherm	Incident	2	marco.breugelmans	Customer Action (Servicedesk)
26245	06-08-13	Upgrade Prodin 3.7	Incident	NVT	pau.lhoest	Planned (Professional Services)
25446	26-06-13	Gereedgemaakte ordergestuurde artikelen verwijderen uit order	Request	3	marco.breugelmans	To be approved (Productmanagement)
20953	11-12-12	Taalcode per contactpersoon niet aan te passen	Request	3	bart.verheem	To be approved (Productmanagement)

Nadat u deze button hebt aangeklikt, wordt direct een nieuw Meldingsnummer aangemaakt en kunt u de melding aanvullen. Hoe completer de melding, hoe sneller de Servicedesk de melding in behandeling kan nemen, kan bepalen welke expertise nodig is en de melding kan plannen.

Bij **Specificatie melding** vult u algemene gegevens in, zoals contactpersoon, service-object en onderwerp. Bij **Onderwerp** kunt u een korte omschrijving kwijt van het probleem of de vraag.

Bij **Prodin gegevens** vult u de detail gegevens in, zoals in welk menucode het probleem zich voordoet en in welke administratie.

Bij **Notities**, tab **Notities**, kunt u een uitgebreide omschrijving opnemen.

Bij **Dossier**, tab **Dossier**, kunt u een document bij de servicemelding voegen.

Hieronder vindt u een toelichting op een aantal van de in te vullen gegevens.

Overzicht
Opslaan

Daub Holding B.V.

Specificatie melding

Meldingsnr. **28511 - To be approved (Servicedesk)** Gemeld **19-11-13 / 10:57 / test.elise**

Contactpersoon Bart Verheem (M) (013 - 530 87 12)

Service-object ProdinIP3

Soort melding Request

Onderwerp Graag uitleg over het gebruik van SEPA

Prioriteit 3 Medium

Prodin gegevens

Menu code	1280	Reproduceerbaar	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nee
Bedrijfscode	001	Staat de gebruiker vast	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nee
Vestiging	1	Bedrijfsproces gestopt	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nee
Error			
Windows account	bert.verheem		
Sinds wanneer			

Notities **Dossier**

Nieuw
Verwijder

Gemaakt door	▼ Datum	Onderwerp	

Toelichting Specificatie melding

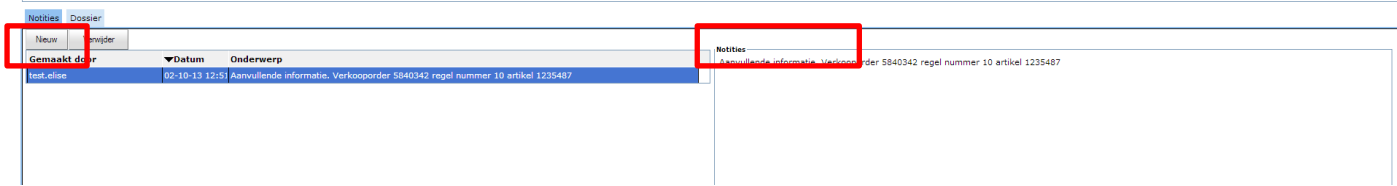
- Service-object:** Op welk softwareproduct heeft de melding betrekking. Alleen de service-objecten die u in licentie hebt, worden hier getoond.
- Soort melding:** Vul hier Incident in voor een verstoring en Request voor een service-aanvraag.
- Prioriteit:** Prioriteit conform de onderhoudsovereenkomst.

Toelichting Notities

U hebt de mogelijkheid bij **Notities** een uitgebreide omschrijving op te nemen.

Dit doet u bij de tab **Notities** met de button **Nieuw**.

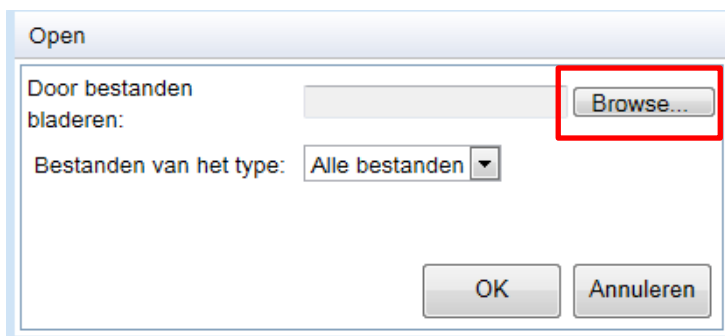
Zodra u de button **Nieuw** hebt aangeklikt, ziet u in de linker kolom door wie de notitie is aangemaakt en op welk tijdstip. In de rechterkolom, onder **Notities**, kunt u een uitgebreide omschrijving intypen.



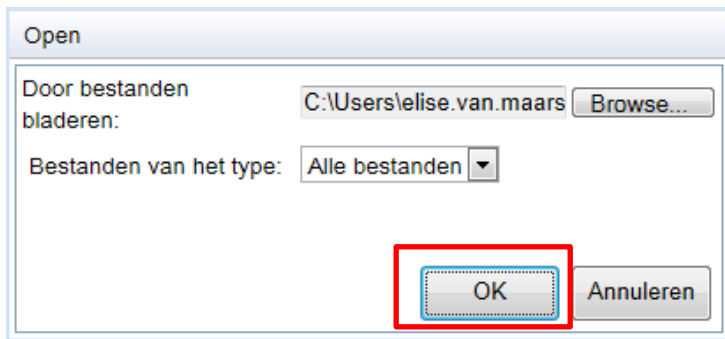
Toelichting Dossier

Door op de tab **Dossier** te klikken, hebt u met de button **Toevoegen** de mogelijkheid een document bij de servicemelding te voegen.

Browse om het document te selecteren van uw desktop/ netwerk



Bevestig met OK



Opslaan servicemelding

Zodra u de servicemelding compleet hebt aangemaakt (alle velden, notities en eventuele bijlage zijn toegevoegd) kunt u de melding opslaan met de button **Opslaan** linksboven in het scherm.

Overzicht **Opslaan**

Daub Holding B.V.

Specificatie melding

Meldingsnr: **27414 - To be approved (Servicedesk)** Gemeld: **02-10-13 / 12:55 / test.else**

Contactpersoon: Bart Verheem (M) (013 - 530 87 12)

Service-objekt: ProdinIP3

Soort melding: Incident

Onderwerp: Wilk u ons verder helpen

Prioriteit: 2 High

Prodin gegevens

Menu code: 3110

Bedrijfscode: 001

Vestiging: 1

Error: mklaveren

Windows account: mklaveren

Sinds wanneer? 02-10-13

Reproduceerbaar: Ja Nee

Staat de gebruiker vast?: Ja Nee

Bedrijfsproces gestopt?: Ja Nee

Notities Dossier

Toevoegen	Open	Datum en tijd	Omschrijving	Type document
		02-10-13 12:58	Overzicht Openstaande posten gecompriemd	Bijlage klant

De status van uw servicemelding is: "To be approved (Servicedesk)".

Zodra uw melding in behandeling is genomen door de Servicedesk, wordt de status automatisch gewijzigd in: "Planned (Servicedesk)".

Met de Button **Overzicht** gaat u terug naar het overzicht van de openstaande meldingen.

Met de Button **Terug** verlaat u de Portal

Prodin|Business Portal - test.else

Terug Ververs Nieuw Excel Klant

Daub Holding B.V. Status Openstaand Afgehandeld

Melding	Datum	Onderwerp	Soort	Prio	Gemeld door	Status
28340	12-11-13	Graag uitleg over het gebruik van SEPA	Request	3	test.else	To be approved (Servicedesk)
27875	23-10-13	3110 verwijderen orderregel	Incident	2	marco.breugelmans	Customer Action (Servicedesk)
27618	14-10-13	Testen Prodin 3.7	Incident	3	bart.verheem	To be approved (Productmanagement)
27524	08-10-13	Testen Web-inlog voor de help portal.	Incident	3	bart.verheem	Testing (Productmanagement)
27455	04-10-13	Order 2131319 blijft hangen in automatische blokkade	Incident	3	marco.breugelmans	Customer Action (Servicedesk)