

Customer servicedesk

Alle servicemeldingen worden afgehandeld door de Customer Servicedesk.

Er zijn 2 type servicemeldingen.

- Request
- Incident

Al uw communicatie omtrent de servicemeldingen verloopt via de Prodin Customer Portal. Hebt u dus aanvullende informatie of wilt u een vraag toevoegen aan uw servicemelding dan kunt u dit in de Customer Portal toevoegen (zie: De status van uw servicemelding(en) opvragen).

Request

Voor functionele vragen, vragen aan specifieke consultants en capaciteitsaanvragen maakt u een servicemelding aan.

- De soort melding is: Request.

Incident

Verstoringen worden door de klantcontactpersoon voor uw organisatie, via de Prodin Customer Portal, door het aanmaken van een servicemelding aangeleverd.

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

Inloggen op het Extranet

Ga naar www.prodin.nl en ga naar klant Login



Indien gewenst, kunt u hier Engels selecteren

Anmaken van een servicemelding

Nadat u bent aangemeld, ziet u direct uw openstaande servicemelding(en).
Met de button Nieuw, kunt u een nieuwe servicemelding aanmaken.

The screenshot shows the 'Meldingen per klant' application interface. At the top, there are filters for 'Klant' (Daub Holding B.V.), 'Status meldingen' (Alleen openstaand), and 'Melddatum'. Below the filters is a table of service requests. A blue 'Nieuw' button is located to the left of the table, indicated by a black arrow. The table has columns for 'Melddatum', 'Omschrijving', 'Service...', 'Soort...', 'Status', 'Meldtijd', 'Gemeld door', 'Status', 'Meldingsnr.', 'Gemeld door', 'Omschrijving', 'Prio', and 'Soort...'. Below the table, there are sections for 'Call details' and 'Notities / Dossier'.

Melddatum	Omschrijving	Service...	Soort...	Status	Meldtijd	Gemeld door	Status	Meldingsnr.	Gemeld door	Omschrijving	Prio	Soort...
17-05-11	Vooruitbetalingen en Prodin P3	Request	In progress	12:05	henk.van.heemsker	In progress (10017	henk.van.heemsker	Vooruitbetalingen en blokkering paklijst/v	NVT	Request	
17-05-11	Serienummer dubbe Prodin P3	Incident	To be appri	12:31	bart.verheem	To be approv	10018	bart.verheem	Serienummer dubbel picken	3	Incident	
18-05-11	F2 in menu, bevestig Prodin P3	Request	Planned (s	10:14	bart.verheem	Planned (serv	10020	bart.verheem	F2 in menu, bevestiging bij verlaten progr	NVT	Request	

Nadat u Nieuw heeft aangeklikt, ziet u een nieuwe regel verschijnen met bijbehorend meldingsnummer.

The screenshot shows the 'Meldingen per klant' application after clicking 'Nieuw'. A new row has been added to the table, highlighted with a black arrow. Below the table, the 'Call details' panel is open, also indicated by a black arrow. The 'Call details' panel shows information for the new request, including the 'Meldingsnummer' (10032), 'Status' (To be approved (servicedesk)), and 'Call details' (Klant: Daub Holding B.V., Gairle; Service-object: Incident; Soort melding: Incident; Onderwerp: ; Prioriteit:).

Melddatum	Omschrijving	Service...	Soort...	Status	Meldtijd	Gemeld door	Status	Meldingsnr.	Gemeld door	Omschrijving	Prio	Soort...
17-05-11	Vooruitbetalingen en Prodin P3	Request	In progress	12:05	henk.van.heemsker	In progress (10017	henk.van.heemsker	Vooruitbetalingen en blokkering paklijst/v	NVT	Request	
17-05-11	Serienummer dubbe Prodin P3	Incident	To be appri	12:31	bart.verheem	To be approv	10018	bart.verheem	Serienummer dubbel picken	3	Incident	
18-05-11	F2 in menu, bevestig Prodin P3	Request	Planned (s	10:14	bart.verheem	Planned (serv	10020	bart.verheem	F2 in menu, bevestiging bij verlaten progr	NVT	Request	
19-05-11	F2 in menu, bevestig Prodin P3	Request	Planned (s	10:14	bart.verheem	Planned (serv	10020	bart.verheem	F2 in menu, bevestiging bij verlaten progr	NVT	Request	
19-05-11	F2 in menu, bevestig Prodin P3	Incident	To be appri	15:47	bart.verheem	To be approv	10032	bart.verheem	F2 in menu, bevestiging bij verlaten progr	NVT	Incident	

Bij Call details vult u vervolgens alle relevante informatie in.

Call details

Meldingsnummer **10032** Gemeld **19-05-11 / 15:47 / bart.verheem**
Status **To be approved (servicedesk)**

Call details

Klant **Daub Holding B.V., Goirle**

Contactpersoon **Bart Verheem (M) (+31 618 940988)**

Service-object **Prodin|P3**

Soort melding **Incident**

Onderwerp **fout 26**

Prioriteit **Prio 3**

Prodin gegevens

Menu code Reproduceerbaar Ja Nee

Bedrijfscode Staat de gebruiker vast? Ja Nee

Vestiging Bedrijfsproces gestopt? Ja Nee

Error

Windows account

Sinds wanneer?

Toelichting specifieke velden

Service-object: Op welk softwareproduct heeft de melding betrekking. Alleen de service-objekten die u in licentie heeft, worden hier getoond.

Soort melding: Vul hier incident in voor een verstoring (servicedesk) en een Request voor een service-aanvraag.

Prio: Prioriteit conform de onderhoudsovereenkomst.

Notities en Dossier

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

In het Dossier kunt u een document (bijvoorbeeld een beeldschermafdruk) toevoegen aan de call.

Dit doet u met de button Nieuw

Notities Dossier

Nieuw

Gemaakt door	Datum	Onderwerp
--------------	-------	-----------

Opslaan Servicemelding

Nadat de servicemelding compleet is, kunt u de servicemelding opslaan met de SAVE button linksboven in het scherm

The screenshot displays the Prodin Customer Portal interface. At the top, there is a menu bar with 'Bestand', 'Record', 'Bewerken', and 'Help'. Below the menu, there are navigation icons. The main content area is titled 'Calls per klant' and shows a search filter for 'Daub Holding B.V.' and 'Bart Verheem bverheem@daub.nl'. A table lists several service reports with columns for 'Melddatum', 'Omschrijving', 'Service...', 'Soort...', 'Status', 'Meldtijd', 'Gemeld door', 'Status', 'Meldingsnr.', 'Gemeld door', 'Omschrijving', 'Prio', and 'Soort...'. The status of the selected report is 'To be approved (servicedesk)'. Below the table, there is a 'Call details' section with fields for 'Meldingsnummer' (10032), 'Status' (To be approved (servicedesk)), 'Klant' (Daub Holding B.V., Goirle), 'Contactpersoon' (Bart Verheem (M) (+31 618 940988)), 'Service-object' (Prodin|P3), 'Soort melding' (Incident), 'Onderwerp' (fout 26), and 'Prioriteit' (Prio 3). There is also a 'Prodin gegevens' section with fields for 'Menu code' (3130), 'Bedrijfscode' (001), 'Vestiging' (1), 'Error' (26), 'Windows account' (jolanda), and 'Sinds wanneer?' (19-05-11). On the right side, there are 'Notities' and 'Dossier' sections. At the bottom, there is a status bar with the text 'PBSFP01 PBS 001 - Prodin... bart.verheem ZZ903 nL_NL'.

De status van uw servicemelding is: 'To be approved (servicedesk)'.

Zodra uw servicemelding in behandeling wordt genomen, wordt de status automatisch gewijzigd in: 'In progress Servicedesk'.