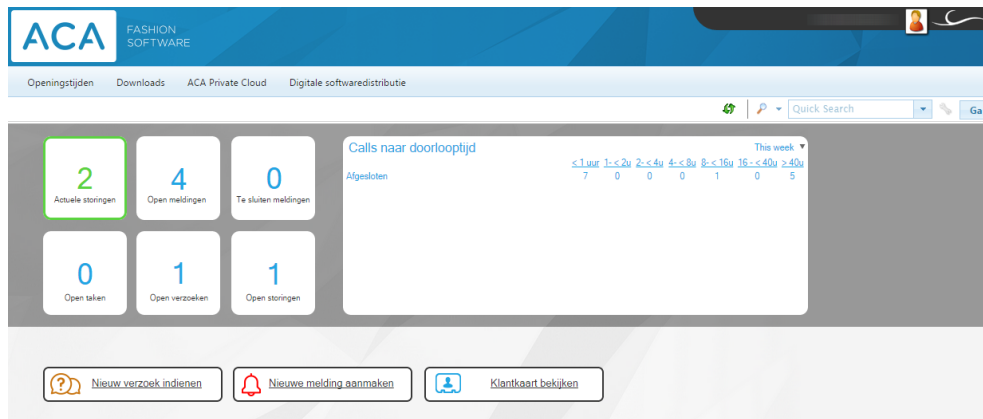


Handleiding Support Portal ACA

Van toepassing vanaf 9 maart 2015. Alleen meldingen vanaf deze datum zijn opvraagbaar.

Openbaar gedeelte



Wanneer je op de portal aankomt worden boven in het scherm een aantal menukeuzen getoond. Deze menukeuzen zijn beschikbaar zonder dat ingelogd bent. Hier vind je onder andere onze openingstijden en een pagina met downloads.

Je persoonlijke supportpagina's

In het afgeschermdede gedeelte van de portal vind je jouw persoonlijke supportpagina's. Deze zijn alleen zichtbaar als je bent ingelogd. Op je persoonlijke supportpagina's kun je nieuwe meldingen aanmaken, meldingen aanpassen, bijlagen toevoegen en je mening geven over door ACA geboden oplossingen.

In de nabije toekomst komen nog mee functies beschikbaar. Zo wordt het mogelijk om te zoeken in de online Kennisbank, informeren wij je actief over algemene bij ACA bekende storingen (internetstoringen e.d.) en kun je ACA via de portal vragen om bepaalde werkzaamheden voor je uit te voeren, zoals het aanmaken van een nieuwe gebruiker of mailbox.

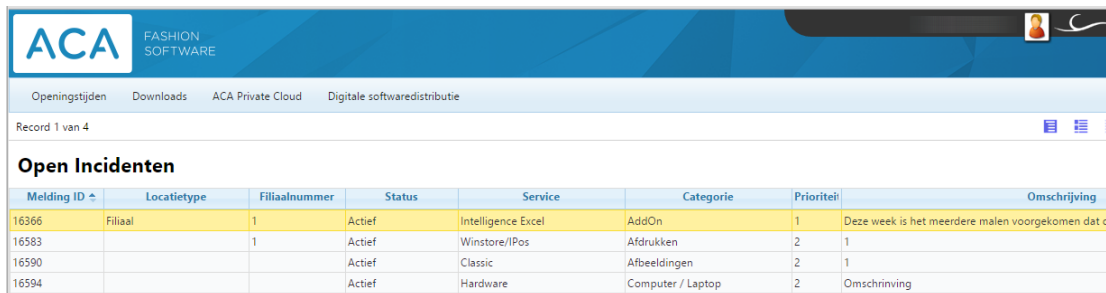
Inloggen

Van ACA heb je een gebruikersnaam en een wachtwoord ontvangen.

Login door rechtsboven in de zwarte balk te klikken op de tekst '*klik hier om in te loggen*' en vul je naam en wachtwoord in. Het wachtwoord is, nadat je bent ingelogd, aan te passen.

Je komt na het inloggen op het basis scherm met informatie over actuele / opgeloste meldingen. In het blok aan de rechterkant zie je van de afgesloten meldingen de doorlooptijden. De zes blokken aan de linkerkant tonen informatie over actuele meldingen.

Op de in deze blokken getoonde aantallen kan je klikken waarna een lijst met de betreffende meldingen wordt getoond. Door een dubbel klik te geven op een regel worden de details van een melding getoond. Druk op ACA logo links boven aan om weer terug te gaan naar het Basis scherm.




Record 1 van 4

Open Incidenten

| Melding ID | Locatietype | Filiaalnummer | Status | Service | Categorie | Prioriteit | Omschrijving |
|------------|-------------|---------------|--------|--------------------|-------------------|------------|--|
| 16366 | Filiaal | 1 | Actief | Intelligence Excel | AddOn | 1 | Deze week is het meerdere malen voorgekomen dat de |
| 16583 | | 1 | Actief | Winstore/IPos | Afdrukken | 2 | 1 |
| 16590 | | | Actief | Classic | Afbeeldingen | 2 | 1 |
| 16594 | | | Actief | Hardware | Computer / Laptop | 2 | Omschrijving |

Met de volgende knoppen kun je de weergave wijzigen:



Aanmaken meldingen

Kies, vanuit het basis scherm, voor de knop “Nieuwe melding aanmaken”. Het volgende scherm verschijnt:

Incident **16710**

Locatie:

Impact: Melding status:

Locatie: Nieuw

Omschrijving:

Het nieuwe incidentnummer wordt getoond.

Daaronder kan een locatie worden geselecteerd.

Druk op de knop om te kunnen bladeren de betreffende locatie te kiezen uit een lijst.

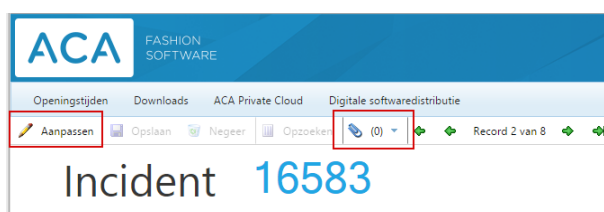
Bepaal de impact van de melding. (Wie hebben er last van de melding, het hele bedrijf, één locatie of één individu)

Geef in het omschrijvingsveld zo duidelijk mogelijk aan wat het probleem is.

Klik daarna boven aan op de Opslaan knop. Melding wordt nu opgeslagen en is nu bekend bij de ‘open meldingen’ op het basis scherm.

Wijzigen meldingen

Het kan voorkomen dat je zelf nieuwe informatie wilt toevoegen aan een melding. De melding zelf is niet aan te passen. Informatie toevoegen kan eenvoudig door een nieuw journaal (externe notitie) toe te voegen. Kies de bestaande (niet opgeloste of afgesloten*) melding.



Incident **16583**

Klik op de knop “Aanpassen”. Onderaan de melding staat nu een knop “voeg notitie toe”. Hiermee wordt een extra veld aangemaakt waar de extra informatie kan worden toegevoegd.

Klik daarna weer op “Opslaan”.

Op dezelfde manier kan een bijlage (document / logfile) worden gekoppeld aan een melding. Druk op "Aanpassen" en klik daarna op het symbool met de paperclip en kies voor 'voeg bijlage toe'.

Afsluiten meldingen

Wanneer we een melding in behandeling hebben en we hebben een oplossing geboden, dan willen we graag van je horen of de oplossing juist is geweest voordat de melding definitief wordt afgehandeld.

De door ACA opgeloste meldingen komen in het basis scherm te staan bij de waarde "te sluiten meldingen". Vanuit dit blok kun je ons laten weten dat de melding gesloten mag worden.

Kies een te sluiten melding. Om deze af te sluiten, moet de melding eerst 'Aangepast' worden (klik op Aanpassen), druk rechts op "Melding Afsluiten" en klik weer op "Opslaan". Is een melding naar jouw mening niet opgelost klik dan op "Melding niet opgelost" en geef een toelichting. We nemen de melding dan opnieuw in behandeling.

Aanpassen wachtwoord

Om je wachtwoord aan te passen, druk boven in de zwarte balk op je eigen naam en kies je voor gebruikersinformatie, waarna er een nieuwe menukeuze "Wijzigen wachtwoord" verschijnt.

Technische info

Wanneer je bent ingelogd en 15 minuten geen activiteiten verricht binnen de portal, wordt je sessie automatisch beëindigd. Om in dat geval weer gebruik te maken van de portal moet je opnieuw inloggen.

Toelichting op de status van een melding

Op de portal kent iedere melding een status. De volgende statussen zijn mogelijk:

| | |
|------------|---|
| Nieuw | Melding is zojuist aangemaakt en nog niet in behandeling is genomen. |
| Actief | Melding is in behandeling genomen. |
| Wacht | ACA wacht op extra informatie / een actie van jouw of iemand anders |
| Opgelost | ACA heeft de oplossing geboden, je wordt gevraagd aan te geven of dit de juiste oplossing is. Na 2 werkdagen wordt de melding automatisch afgesloten. |
| Afgesloten | Melding is afgesloten. Er kan geen nieuwe informatie worden toegevoegd. |