

# Handleiding Customer Service Portal ACA

(Vanaf juli 2017 1.1)

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.

Van ACA heb je een gebruikersnaam en een wachtwoord ontvangen. Login door te klikken op de tekst '*klik om in te loggen*' en vul je naam en wachtwoord in. Het wachtwoord is, nadat je bent ingelogd, aan te passen. (ben je je wachtwoord kwijt, dan kan je ook een nieuw wachtwoord aanvragen)



Het hoofdmenu is het vertrekcentrum voor je onderzoek naar een antwoord op je vraag. In **Kennisbank** kan je zoeken of de melding of functionele vraag die je hebt al beschreven is. Je kan bladeren door de verschillende kennisitems, of je kan met steekwoorden zoeken in de zoekbalk boven aan.

In de menukeuze **Meldingen** zie je je bestaande meldingen en meldingen uit het verleden. Binnen deze functie kan je filters leggen om enkel je eigen meldingen te zien, of die van heel jullie organisatie. Ook kan je zoeken in je bestaande meldingen. Zowel op incidentnummers, als op bv foutmelding. Dit kan heel handig zijn als je weet dan we in het verleden voor een zelfde melding een bepaalde oplossing hebben geboden. Midden bovenaan staat de knop om een nieuwe melding aan te maken bij de afdeling Customer Service.

Met de volgende knoppen kun je de weergave wijzigen:

## Nieuwe melding

Bij het aanmaken van een nieuwe melding krijg je een aantal vragen voor je op het scherm. Met de antwoorden op deze vragen, krijgen we sneller een beter beeld van je vraag of melding. Vul deze vragen zo nauwkeurig mogelijk in! Na het versturen van de melding kom je terug in het scherm met je eigen meldingen.

Je kan heel eenvoudig zien wat de afdeling Customer Service al aan je melding heeft gedaan. Rechts van een melding verschijnen alle notities die we hebben aangemaakt naar aanleiding van je vraag. De recentste notities staan vooraan.

## Nieuwe notitie maken/ Bijlage toevoegen

Een melding die in behandeling bij afdeling Customer Service kan je updaten en voorzien van extra informatie. Het kan zijn dat we je hebben verzocht om extra informatie, of een schermafbeelding. Druk, als je de melding voor je hebt staan, op *nieuwe notitie* om extra informatie toe te voegen. Druk bovenaan in de menubalk op de paperclip als je een bijlage wil toevoegen. Maak ook even een *nieuwe notitie* aan met de mededeling dat een

bijlage is toegevoegd. (Om technische reden kunnen we een notitie wel zien en een bijlage niet)

### Melding afsluiten

Wanneer we een oplossing hebben geboden op een melding, dan willen we je vragen de melding af te sluiten. Je ziet deze meldingen staan links onderaan op het scherm bij opgelost meldingen. Pak een opgeloste melding erbij door op de melding te klikken. Via de knop *Melding afsluiten* kan je hem afsluiten. Mocht je het onverhoopt niet eens zijn met de oplossing, dan kan je hem ook weer terug onder onze aandacht brengen via de knop *Melding niet opgelost*. Vul dan wel het *notitie scherm* in wat dan verschijnt, want dan weten we wat er niet correct is.

Door op het ACA logo te drukken links bovenaan, kom je altijd terug in het hoofdmenu.

Op de pagina met de **Downloads**, tref je per applicatie links aan naar een downloadsectie. Zo hebben we hier onder andere actuele handleidingen opgenomen van Openstore / Storecenter. Er is eveneens een onderdeel geplaatst met Technische downloads.

Onder **Statistieken** hebben we een aantal kengetallen opgenomen met betrekking tot oplostijd van je meldingen.

## 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.

De Customer Service Portal werkt het beste met de browser Google Chrome.

## 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.