

# ONLINE SUPPORT

Januari 2018 - jrg14 no1  
Rozis BV - Nieuwsbrief voor relaties

## Rozis ServicePortal - Online Support aanvragen

Geachte klant,

Rozis heeft de manier waarop support(aan)vragen worden vastgelegd veranderd. Hieronder vindt u informatie over de wijzigingen.

### Supporttickets

Elke vraag die u aan een Rozis support medewerker stelt wordt gedocumenteerd in een supportticket. Tot nu toe kon alleen een supportmedewerker van Rozis deze tickets bekijken. Omdat u ook graag toegang wilde, hebben we de tickets naar de cloud gebracht zodat u nu ook zelf tickets kunt aanmaken, inzien en managen.

Het vastleggen van supportvragen wordt zo efficiënter en inzichtelijker. Het is meteen duidelijk waaraan uw Servicedesktime is besteed; per ticketstap wordt direct vastgelegd hoeveel minuten er gebruikt zijn. Uiteraard wordt er nooit Servicedesktime afgeschreven voor ticketstappen die u zelf aanmaakt.

Wat zeker niet zal veranderen is het feit dat uw vragen door een team van gespecialiseerde medewerkers worden behandeld. Elke medewerker heeft jarenlange ervaring op het gebied van elektronische data-uitwisseling zodat uw vragen goed gefundeerd worden beantwoord.

### Bellen of mailen: eerst ticket aanmaken of aan laten maken

Betekent dit alles nu dat u niet meer mag bellen of mailen? Natuurlijk kunt u nog steeds bijlagen, screenshots en andere documenten mailen die betrekking hebben op uw supportvraag naar [support@rozis.nl](mailto:support@rozis.nl). Ook kunt u ons natuurlijk nog steeds bellen met uw supportvraag.

Maar wij zullen in beide gevallen voortaan een online ticketnummer nodig hebben om u snel en efficiënt van dienst te zijn. Maak dus altijd eerst zelf even een ticket aan in uw Service Portal voordat u belt of mailt. Als u om welke reden dan ook niet zelf een online ticket aanmaakt, kunnen wij dit voor u doen tegen ongeveer 3 minuten Servicedesktime.

### Inloggen op uw Serviceportal account

Als klant van Rozis heeft u al een eigen account op het Rozis Serviceportal. Eén van de toepassingen die u hier vindt is de Support applicatie. U logt hier in op [uw Rozis Service Portal account](#), kiest voor Serviceportal, en klikt daarna op de tegel Support. Bent u uw inloggegevens kwijt? Vraag deze dan zo snel mogelijk op bij onze administratie.

### Uw supportaanvraag

In uw Portal kunt u een nieuwe ticket toevoegen waarin u een vraag kunt stellen of een probleem met de software beschrijven. U kunt uit een lijst het gebied kiezen waar uw vraag over gaat en u dient altijd een onderwerp in te typen. Het onderwerp wat u

meegeeft wordt gezien door een medewerker van de Rozis support afdeling. Het zal worden gebruikt om te beslissen wanneer en door wie uw vraag beantwoord zal worden, dus het is raadzaam om een paar trefwoorden te gebruiken.

Zodra u een ticket hebt gemaakt, wordt er een geautomatiseerde mail naar de supportafdeling gestuurd met een notificatie dat er een nieuwe ticket(stap) door u is aangemaakt. Binnen de tijd zoals gespecificeerd is in uw servicecontract ontvangt u een reactie van een van onze medewerkers.

### **Voordelen van de online support**

- Beschikbaarheid, overal en op elk moment.
- Helder overzicht van uw actuele, actieve support tickets.
- Inzicht in uw resterende Servicedesktijd minuten.
- De mogelijkheid om extra ondersteunende Servicedesktijd blokken direct te activeren.
- U kunt nu zelf bepalen of een ticket moet worden gesloten, bijvoorbeeld omdat het probleem al is opgelost.
- Gesloten tickets blijven aanwezig in het online ticket archief, zodat u ze altijd kunt bekijken.
- U kunt ook een gearchiveerd ticket opnieuw openen als u dat wenst.

### **Vanaf wanneer kan de online support applicatie gebruikt worden?**

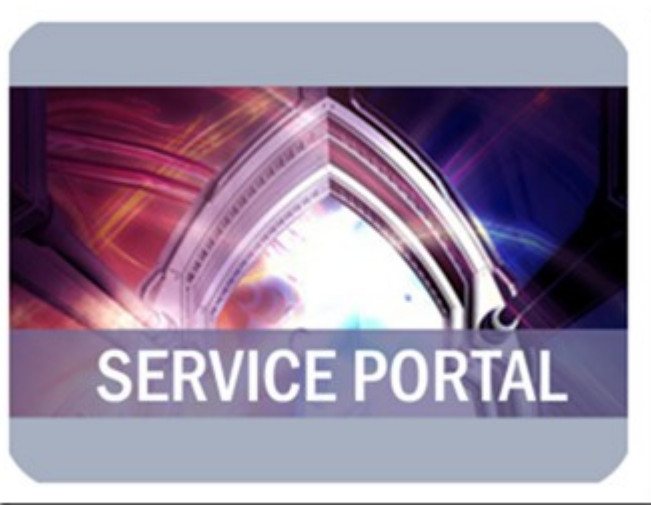
U kunt nu al direct gebruik maken van de Support applicatie voor het aanmaken van tickets. Vanaf 1 februari 2018 zal ons oude interne ticketsysteem niet meer worden gebruikt en gaan we geheel over op het nieuwe systeem.

Korte uitleg hoe u een ticket kunt aanmaken of een reeds aangemaakte ticket(stap) kunt bekijken:

Ga naar: <http://www.rozis.eu/uw-EDI-specialist/serviceportal.html>

Na invoeren van uw gebruikersnaam en wachtwoord klikt u op **Log in**

U komt dan uit op uw Rozis app-center pagina. Klik dan op de **Serviceportal** tegel:



Klik vervolgens op de **Support** tegel:



U komt dan in op de pagina met uw ticket overzicht.

In de titelbalk wordt aangegeven hoeveel ServiceDeskTijd u nog hebt. (In dit voorbeeld zijn er dus nog 75 minuten beschikbaar.)



De lijst is leeg.

Wijzigen

Toevoegen

Koop tijd

Sluit

Toon archief

Als het aantal minuten (bijna) op is kunt u direct een nieuw blok van 120 minuten activeren middels de pagina die opent als u op knop *Koop tijd* klikt.

Op dit moment heeft u nog **75** minuten beschikbare servicedesk tijd.

Iedere keer dat u gebruik maakt van de servicedesk wordt de bestede tijd hierop afgeboekt. U kunt deze tijd opwaarderen door één of meer serviceblokken van 120 minuten per stuk aan te kopen. Een service blok kost <prijs> per stuk.

Aantal aan te kopen blokken:

Kopen

Geen zorgen, er wordt na het klikken op *Kopen* altijd nog een aanvullende vraag gesteld of u daadwerkelijk het blok wilt aanschaffen.

**Vraag**

Weet u zeker dat u dit product wilt kopen?

Totaal prijs (ex. Btw): <prijs>

X
✓

Na bevestigen van de vraag kunt u *direct* beschikken over de zojuist aangeschafte ServiceDeskTijd, u kunt meteen verder, er gaat geen tijd meer verloren met administratieve handelingen.

### Nieuwe ticket

Om een nieuwe ticket aan te maken klikt u op knop *Toevoegen*.



De lijst is leeg.

Wijzigen

Toevoegen

Koop tijd

Sluit

Toon archief

Kies het gebied waar uw supportvraag over gaat en vul het onderwerp in bij *Betreft*.

**Waar gaat uw vraag over?**

Gebied:

Betreft:

Hulp nodig? Klik op 'Help'

**Opslaan**

Klik vervolgens op de knop **Opslaan** om verder te gaan.

U komt dan uit in onderstaand scherm waar u een gebied dient te selecteren en waar u uw vraag in het vak achter Toelichting kunt typen.

Gemaakt op: 2017-12-05 16:21:45

Opties: General Question (ES)

Toelichting: <typ hier uw vraag>

**Opslaan**

Wanneer u nu kiest voor **Opslaan** wordt de ticket aangemaakt en wordt er een melding gestuurd aan de Rozis Support afdeling dat er een nieuwe ticket is.

Zodra een Rozis medewerker een antwoord in uw ticket heeft vastgelegd wordt er een mailtje gestuurd aan de in het account vastgelegde e-mail adres zodat u weet dat er nieuwe informatie is.

U gaat op de zelfde wijze als bij het aanmaken van een ticket te werk. (Inloggen, ga naar Serviceportal, dan ga naar Support).

U komt dan weer terug in uw ticket overzicht.

Om de gehele ticket inhoud weer te geven, dus zowel uw vragen als de gegeven antwoorden, selecteert u een ticket en klikt u op de knop **Afdrukken**. Er opent dan een pdf met alle ticketstappen.

Ook kunt u ervoor kiezen om de stappen afzonderlijk te bekijken. Dit doet u als volgt: Selecteer de regel en klik op **Wijzigen**.

HOME | Open Tickets

Ticket nummer	Betreft	Gemaakt op
14	Geef hier het onderwerp op	18-07-2017 10:56

- Wijzigen
- Toevoegen
- Koop tijd
- Sluit
- Toon archief
- Afdrukken

Selecteer de nieuw toegevoegde stap en klik **Bekijk**.

HOME | Open Tickets | Ticket bewerken

Gemaakt op: 2017-07-18 10:56:29

Gesloten:

Heropend op:

Behandeld door: Charles

Gebruikt (minuten): 0

Resterende tijd (minuten): 115

Betreft: Geef hier het onderwerp op

Datum	Gebruikte tijd	Medewerker
18-07-2017 10:56	0	
18-07-2017 10:59	0	CHA

- Bekijk
- Toevoegen
- Koop tijd

U ziet dan wat de Rozis medewerker in de ticket heeft gezet.

Gemaakt op:	2017-07-18 10:59:56
Behandeld door:	(CHA) Charles
Opties:	Answer to -General Question- (Bizz-E)
Toelichting:	hier staat het antwoord van de Rozis medewerker.

[Opslaan](#)

U kunt nu desgewenst zelf een volgende ticketstap aanmaken of ervoor kiezen om het ticket te sluiten. Gesloten tickets blijven zichtbaar in uw ticketarchief en kunnen desgewenst door u weer worden geopend.