

Aanmelden en inzien van uw calls / meldingen aan ACA Support.

Naast de mogelijkheid uw calls telefonisch te melden bij de afdeling Support van ACA is er ook de mogelijkheid dit via Internet te doen. U hebt hier erg veel mogelijkheden uw huidige actuele (in behandeling zijnde) calls te bekijken en aanvullende informatie toe te voegen.

Via de support pagina's vanaf <http://support.aca.nl> houden we u op de hoogte van nieuwe zaken, aandachtspunten en treft u een aantal downloads aan. Neem deze pagina op in uw favorieten!

In het menu treft u ook aan de ACA Support Portal. Wanneer u deze menukeuze activeert verschijnt een nieuwe pagina, waarmee u terecht komt in de Support Portal. Via deze module kunt u uw calls inzien, van nieuwe informatie voorzien en nieuwe meldingen aanmaken.

Geef uw gebruikersnaam / ID en wachtwoord in welke u van de afdeling Support heeft ontvangen.

Wanneer u uw wachtwoord abusievelijk vergeten bent, kunt u op de link drukken: "wachtwoord vergeten". Door beantwoording van een vraag wordt het wachtwoord gerest en aan u gemaïld.

De Help functie heeft u globale antwoorden op de functies van dit aanmeld scherm. Rechts onderaan worden de meeste recente wijzingen aangegeven.

Na het aanmelden verschijnt het basis scherm. Wanneer er belangrijke mededelingen zijn wordt u hiervan op de hoogte gebracht. Klik op de mededeling voor details.



Rechtsboven aan treft u de gebruikersnaam aan waarmee u bent ingelogd. Via de knop: "Account informatie" kunt u uw loginnaam en wachtwoord veranderen. Ook is het mogelijk hier uw persoonlijke vraag en antwoord in te stellen. Dit wordt gebruikt indien u de functie: "wachtwoord vergeten" gebruikt op de aanmeld pagina. Wij adviseren u direct nadat u van ons uw gebruikersnaam en wachtwoord heeft ontvangen deze aan te passen. RSB klanten treffen onder de knop "Account Informatie" ook het actuele RSBsaldo aan evenals de datum wanneer deze voor het laatst is bijgewerkt. In dit scherm kunt u tevens bepalen van welke zaken u op de hoogte gehouden wil worden gehouden.

De "Help" functie geeft globale antwoorden op de functies van dit scherm.

Met de link: "afmelden" wordt u uitgelogd.

Aanmaken nieuwe Call.

Links bovenaan treft u 3 menukeuze aan welke voor de call registratie worden gebruikt.

Door op de link "Nieuwe call" te drukken wordt een nieuwe melding aangemaakt. Het nieuwe callnummer wordt direct getoond. Het scherm is onderverdeeld in 5 subschermen:

- ⇒ **Locatie** Geeft de locatie weer waar de melding betrekking op heeft.
- ⇒ **Melding** Een omschrijving (en evt oplossing) van de vraag / het probleem, evenals de calltypering.
- ⇒ **Details** Extra aanvullende informatie met betrekking tot een melding.
- ⇒ **Journaals** Hier staan acties en verslagen in naar oplossing van uw melding. Bij elke journaal wordt de datum van aanmaken getoond en de afdeling die het journaal heeft toegevoegd. Hier kunt u zelf journaals toevoegen om extra informatie aan te leveren.
- ⇒ **Bijlagen** Om schermafdrucken of documenten toe te voegen aan een melding.

The screenshot shows the 'Locatie' subscreen. It has a title 'Locatie' with a dropdown arrow. Below the title are several input fields: 'Licentienummer' with the value 'K008080', 'Locatie/Shopnummer*' with a dropdown arrow and a text input field, 'Plaats' with a text input field, 'Gemeld*' with a dropdown arrow and a text input field, and 'Contactpersoon' with a text input field.

Het **locatie** subscherm bepaalt de locatie van de melding. Klik achter locatie/shopnummer op het Een lijstje met filiaalnummers, thuiswerklocaties en uw hoofdkantoor verschijnen. Er worden maximaal 50 locaties getoond. Het is ook mogelijk om de cursor in het veld te plaatsen en vervolgens op F9 te drukken, dan zullen alle locaties worden getoond. Is de locatie bekend, dan kan de locatie ook direct worden ingegeven. Bv: HK of 001, etc. De velden met een * achter de naam zijn verplicht te vullen.

Bij “gemeld” geeft u de naam op van diegene die de call aanmaakt. Dit zijn altijd contactpersonen die vast liggen in uw SLAcontract. Wanneer iemand anders de melding moet afhandelen of contactpersoon is op een locatie, kan dat worden opgegeven bij “Contactpersoon”. Ook in het veld ‘Gemeld’, kunt u op F9 drukken om meer details te zien van bekende contactpersonen. De persoon die de call meldt is diegene die ook de statusupdates via de mail ontvangt, bij bijvoorbeeld het aanmaken en sluiten van de call.

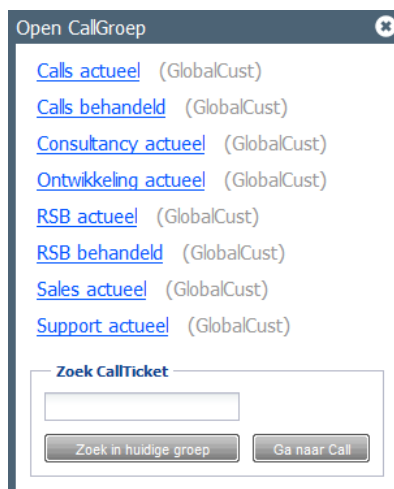
Op het subscherm **Melding** geeft u een korte vraag / probleem omschrijving. (op het tabblad journaal kan de melding uitgebreider worden gemaakt) Kies tevens doormiddel van de pulldownmenu’s welke typering het beste passen bij uw melding. Met de velden Impact en urgentie kunt u aangeven hoe belangrijk deze melding is voor u. ACA Support probeert hier zoveel mogelijk rekening mee te houden bij het behandelen van de meldingen.

Op het subscherm **Details** verschijnen vragen aan de hand van het type melding welke u hebt gekozen. Dit wordt in de toekomst uitgebreid met nog specifiekere vragen.

Op het subscherm **Journaals** kunnen 1 of meerdere journaals verschijnen. Maak een nieuw journaal aan en geef extra informatie over de melding. Het is niet mogelijk tekst op al opgeslagen journaals te wijzigen. Wanneer er een nieuw journaal wordt aangemaakt, is het veld Opmerking verplicht!

Een schermafdruk kan als bijlage worden toegevoegd op het subscherm **Bijlagen**. Klik rechts bovenaan op Verstuur en de melding wordt aangemaakt. Wanneer u Microsoft Internet Explorer gebruikt moet voor het bekijken van een bijlage een en ander aangepast worden, zie hiervoor de aandachtspunten, onderaan deze handleiding. In Google Chrome of Mozilla FireFox is geen aanpassing noodzakelijk.

Overzicht meldingen.




De link “Home” is de basispagina van de Support Portal. Door op de Link “Overzicht calls” te drukken verschijnt een overzicht van de actuele meldingen. Als eerste wordt de callgroep “Calls actueel” getoond. Door op deze callgroep te drukken verschijnt een kader met meerdere sorteringen. Actuele calls zijn de melding die in behandeling zijn. Calls behandeld, zijn calls in die behandeling zijn geweest en geen acties meer hebben uitstaan.

Wanneer een callnummer bekend is, kunt u deze onderaan invullen en vervolgens op de knop ‘Ga naar call’ te drukken.

Na het kiezen van een callgroep worden de calls getoond die binnen die callgroep vallen.

CallID	ShopNumber	CallStatus	RecvdDate	CallDesc	CallType	Category
00609423	HK	Assigned	09-07-10	Mijn omzetrapportage geeft niet de juist...	Classic	
00609421	HK	Assigned	08-07-10	Internet werkt niet meer.	Software 3-en	
00609418	HK	Assigned	08-07-10	Datacom tussen Laptop en Backoffice ...	Winstore	
00609417	HK	Assigned	08-07-10	Bij afdrukken van een pakbon verschijn...	Essentials Lo...	
00605229	HK	Resolved	22-05-10	Problemen met Outlook en e-mail.	Network	Hub / Switch

Page 1 of 1 | Displaying 1 - 5 of 5

Wanneer er meer dan 20 meldingen op het scherm staan kan er links onderaan gebladerd worden door de pagina’s. Wanneer er weer op de naam van de callgroep wordt gedrukt, verschijnt weer het venster met callgroepen. Wanneer een callgroep wordt gekozen en er worden geen calls getoond, terwijl er wel meerdere pagina’s zijn, klik dan op de refresh knop: . Rechts onderaan wordt het totaal aantal calls getoond binnen deze groep. Om een call in te zien, klik in de kolom ‘CallId’ op het callnummer.

Open Incidents / 00609417 Bewerk

✖ Locatie

Licentienummer

Locatie/Shopnummer

Plaats

Gemeld

Contactpersoon

✖ Melding

CallStatus Aangemaakt Gesloten

Melding

Soort melding

Type melding






Oplossing

De call verschijnt met linksboven aan de callgroep en het callnummer. Met de pijlen bovenaan het scherm kan door de actuele callgroep worden gebladerd.

Rechts bovenaan bevindt zich de knop "bewerk". Wanneer er extra informatie aan een melding moet worden toegevoegd dient u eerst op de knop "bewerk" te drukken. Hierna is het mogelijk extra

informatie toe te voegen in de vorm van een extra journaal en / of een bijlage. Klik na het toevoegen van de informatie op de knop "verstuur", rechts bovenaan. Hiermee worden de mutaties vastgelegd.

De volgende statuses kunt u tegen komen binnen de Support Portal bij uw Calls:

-  **New,** Nieuwe call (aangemaakt via Support Portal)
-  **Assigned,** Openstaande call toegewezen aan een afdeling.
-  **Reassigned,** Calls is opnieuw toegewezen aan een afdeling.
-  **Resolved,** Call is opgelost in afwachting van het sluiten door de verantwoordelijke medewerker.
-  **Closed,** Gesloten call.

Aandachtspunten.

-  Wanneer een melding betrekking lijkt te hebben op meerdere filialen, maak dan 1 call aan met verwijzing in het journaal naar de betreffende filialen. (mits het alle filialen betreft, maak dan een melding aan op HK)
-  Gebruik niet de Knoppen 'Terug' van uw webbrowser (internet Explorer, Firefox, ed). De website werkt met zogenaamde 'sessies'. Als u die knoppen toch gebruikt, verliest u de informatie die in die sessie is opgeslagen.
-  Wanneer u bepaalde tijd geen gebruik maakt van de Support Portal, verloopt de sessie en moet u opnieuw inloggen.
-  Voor het uitbreiden van het lijstje met contactpersonen kunt u een nieuwe melding aanmaken. Kies bij soort melding: Support Portal.
-  Om in Microsoft Internet Explorer de bijlagen te kunnen openen moet een en ander worden aangepast in de beveiligingsinstellingen. Voor IE 8. Ga naar de Extra, Internetopties, tabblad beveiliging. Kies voor "Lokaal intranet" en vervolgens voor Websites en Geavanceerd. Voeg de site <http://supportportal.aca.nl> toe. Zet Serververificatie uit. Sluit alle vensters.
-  Wij adviseren u altijd te starten vanaf de ACA website (<http://support.aca.nl>) Als er een URL wijzigt of onderhoud is op de site, dan wordt u daarvan op de hoogte gebracht.