

INSPIRATIE FORMULIER NIEUW INCIDENT

SCHOUW INFORMATISERING B.V.
15-10-2018



Schouw Informatisering B.V. behoudt zich het recht voor veranderingen in deze publicatie te allen tijde uit te voeren. Eventuele wijzigingen dienen niet als verplichtingen van de zijde van Schouw Informatisering B.V. te worden beschouwd. Schouw Informatisering B.V. neemt geen verantwoording voor eventuele fouten of gebreken in deze publicatie. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Schouw Informatisering B.V. De handelsmerken die in dit document gebruikt worden en voorzien zijn van [™] of ® zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van Microsoft Corporation in de Verenigde Staten en/of andere landen.

Copyright © 2018 Schouw Informatisering B.V. Alle rechten voorbehouden.

Gepubliceerd door Schouw Informatisering B.V.

Gepubliceerd in Nederland 2018.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Een voorbeeld waar we weinig mee kunnen	2
3	Hoe het beter kan.....	3
4	Hetzelfde voorbeeld waar we iets mee kunnen.....	5
5	Het grote nadeel van plaatjes in de mail.....	6
6	Een formulier waar we erg blij van worden.....	7



1 Inleiding

In dit document zal uitgelegd worden hoe u een support ticket kan aanmaken, zodat uw probleem sneller opgelost kan worden.

Door gelijk zoveel mogelijk informatie te delen, is het oplossen van dit probleem vaak sneller aangezien er direct begonnen kan worden zonder eerst de benodigde extra informatie via mail of telefoon op te halen. Daarom hebben we een format in het leven geroepen, waarmee we zoveel mogelijk informatie concrete informatie krijgen om het probleem te kunnen reproduceren, beoordelen, prioriteren en op pakken.

We lopen graag met u door het format aan de hand van het onderstaande voorbeeld.

(Namen en bedrijven zijn fictief)



2 Een voorbeeld waar we weinig mee kunnen

Voorbeeld 1: Foutmelding

De heer Selie van bedrijf "Kruiden International" stuurt het volgende naar onze support email:



In dit geval hebben we weinig concrete informatie ontvangen van de heer Selie. De volgende onduidelijkheden zullen dan ook naar voren komen:

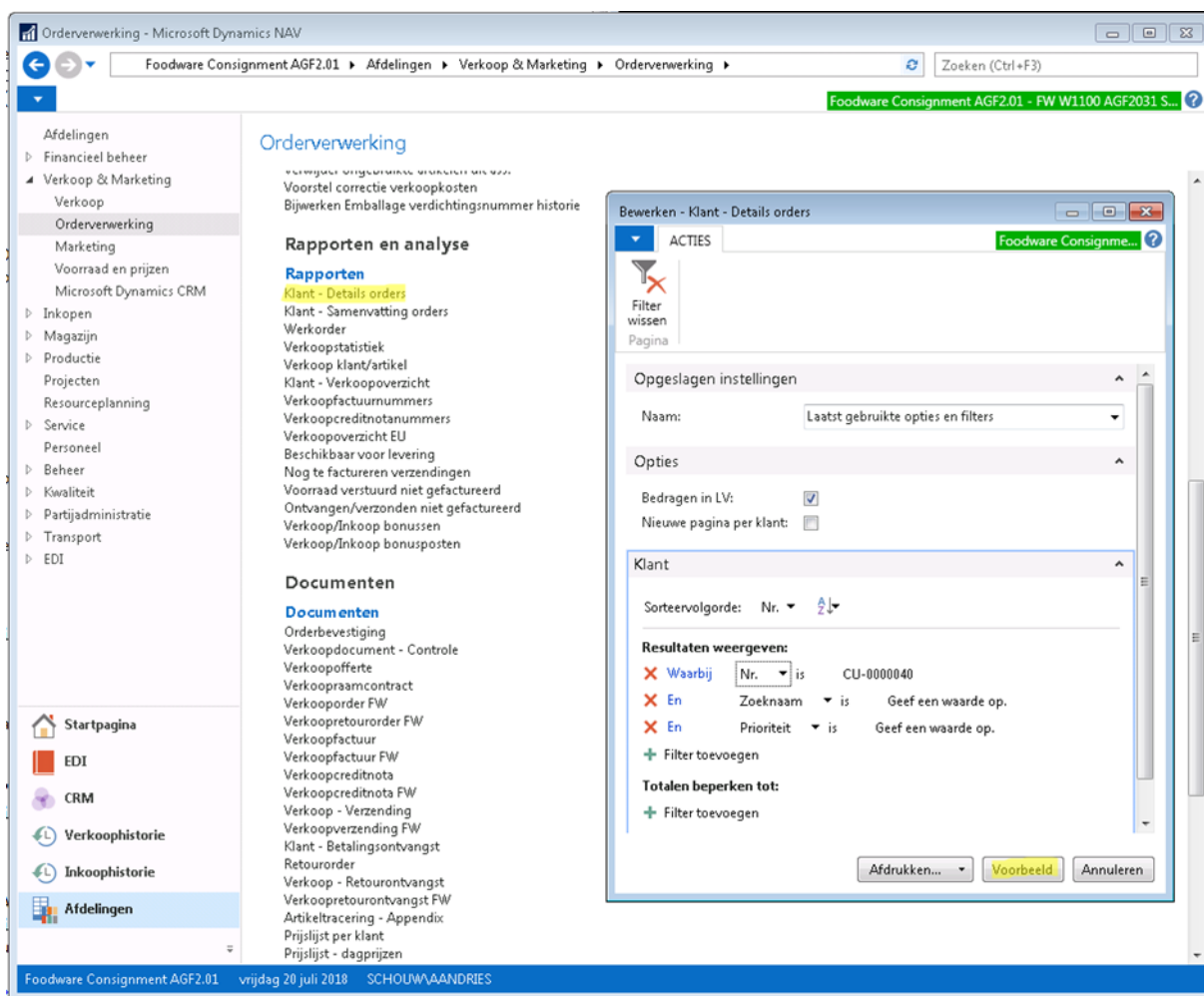
- We weten niet in welke omgeving het probleem zich voor doet.
- We weten ook niet welk rapport hij draait.
- We weten ook niet met welke filters hij het rapport heeft gedraaid.

3 Hoe het beter kan

Als de heer Selie de mail zou voorzien van een paar extra screenshots, o.a. van het volledige Dynamics NAV-werkscherm én het rapport dat hij draait, halen we er al een stuk meer informatie uit.

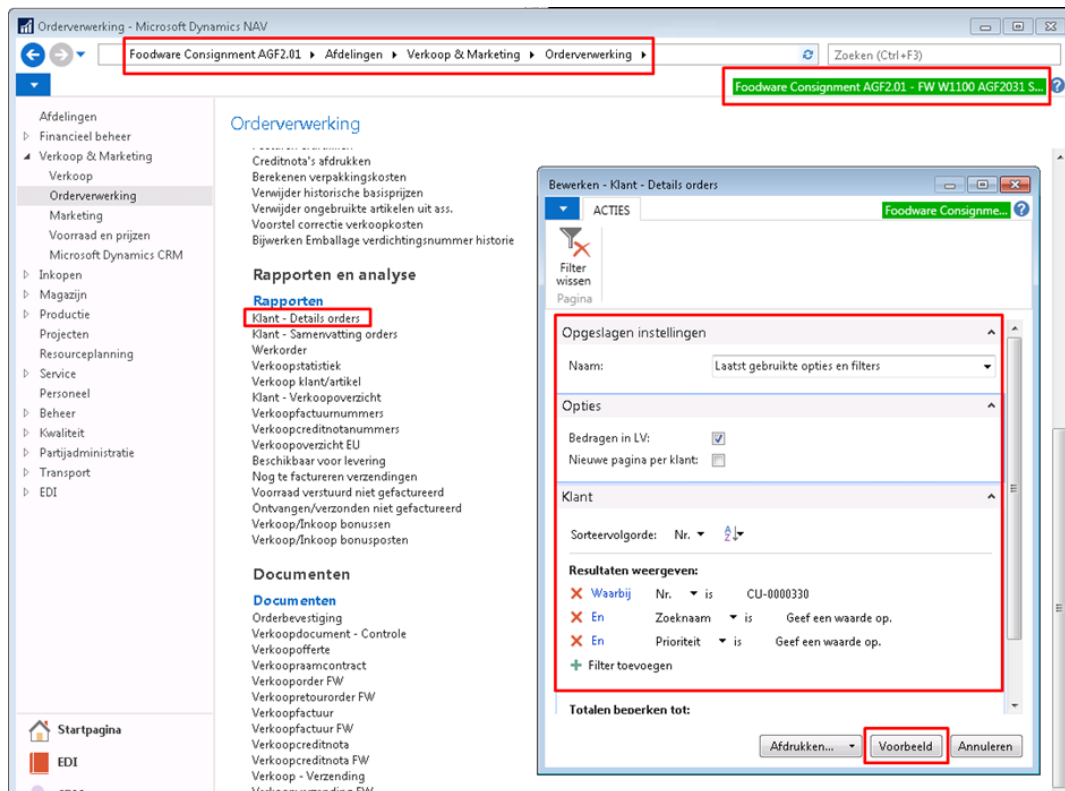
Als hij hierin dan ook even arceert/ aanduidt waar hij op geklikt heeft, zijn wij waarschijnlijk in staat het probleem in zijn omgeving te reproduceren.

De extra screenshot van de heer Selie kan er als volgt uit zien, waarin hij het report dat hij gebruikt en de knop die hij indrukt, heeft gearceerd:



Wat naast het gearceerde belangrijk is voor ons in deze screenshot, is dat het een screenshot is van het hele werkgebied én de filtersetting die de heer Selie heeft toegepast in het report. De filtersetting (open report request page), had eventueel ook in een derde screenshot mee genomen kunnen worden in de mail.

Wat wij uit deze ene extra screenshot halen:

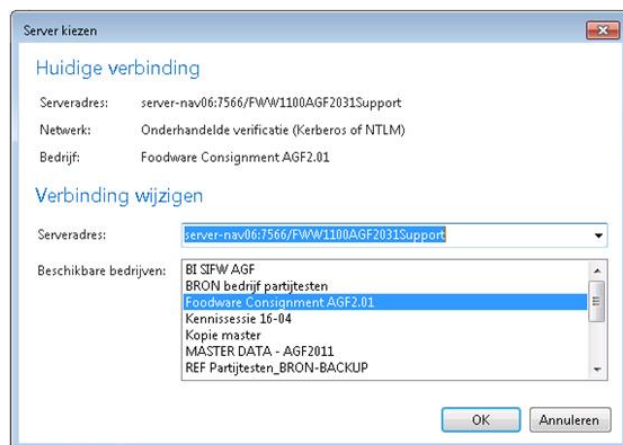


We weten:

- Waar in het menu de heer Selie het rapport aan roept;
- Welk rapport hij aan roept;
- Welke filters hij in het rapport heeft toegepast;
- Op welke knop hij heeft geklikt;
- In welk bedrijf hij werkzaam is.

We weten één ding nog niet, namelijk in welke database hij werkt.

Een screenshot van de huidige verbinding kan hier helderheid in geven:



4 Hetzelfde voorbeeld waar we iets mee kunnen

De heer Selie heeft punt 2 gelezen en stuurt zijn mail nu als volgt:

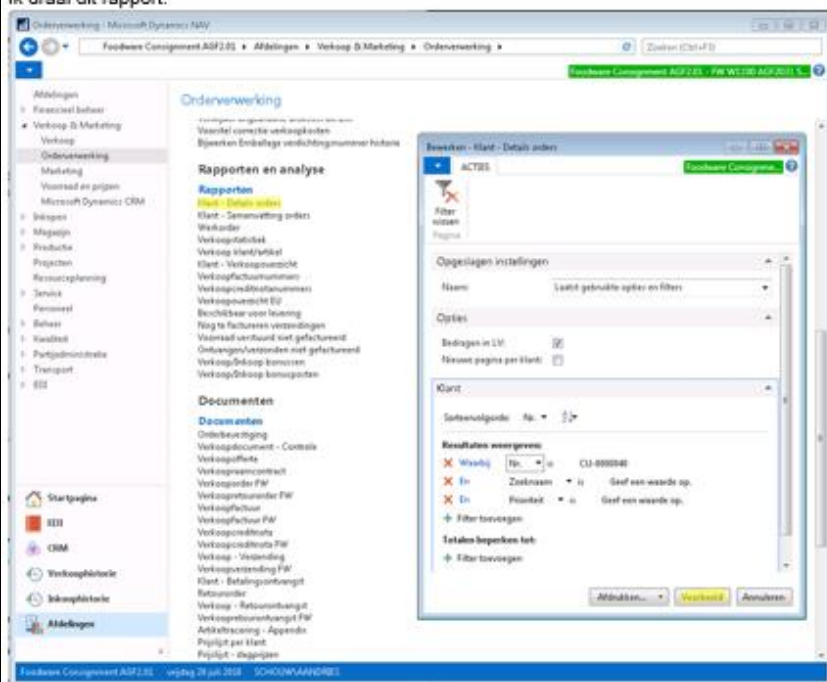
Beste,

Bij het draaien van het rapport voor klanten orders krijg ik de volgende foutmelding:

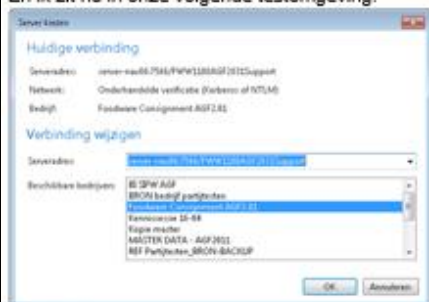


Dit is echter geen terechte foutmelding in mijn ogen. Ik wil dit probleem graag opgelost hebben

Ik draai dit rapport:



En ik zit nu in onze volgende testomgeving:



Met vriendelijke groet,
Peter Selie



5 Het grote nadeel van plaatjes in de mail

Als plaatjes in een mail geplakt worden, zoals de heer Selie steeds doet, lijken die voor de verzender vaak erg duidelijk en leesbaar. Echter, wanneer de mail verzonden wordt, worden deze plaatjes automatisch gecomprimeerd om het formaat van de mail (kB) zo klein mogelijk te maken.

Dit houdt in dat de grote screenshots, zoals bv van de hele NAV-omgeving, voor ons niet meer leesbaar zijn als we uiteindelijk de mail ontvangen. In het slechte geval, zij we dan weer op het punt dat we nog steeds geen informatie hebben.

Verzoek is dan ook om **afbeeldingen altijd als bijlagen in de mail** te plaatsen, zodat deze niet minderen in kwaliteit door het comprimeren van de mail.

Maar nog beter: **aanlevering in ons format...** zie volgende punt.



6 Een formulier waar we erg blij van worden

Als er via de servicedeskportal een support incident wordt aangemaakt, kan hier gelijk de bijlage geüpload worden. Of als klanten een support incident aan leveren via de mail en hierbij screenshot in de bijlage opnemen waaruit wij het proces kunnen reproduceren in de juiste omgeving.

Het formulier is een word-document dat gevonden kan worden op de homepage van de servicedeskportal website. Dit ingevulde document kan dan als bijlage naar onze support gemaild worden. Dit document bevat zowel tekstuele aanvulling op het issue, alsook de plaatjes.

De heer Selie kan het “Ongeldige klant” incident melden door het formulier als volgt invullen:

Algemeen	
NAV Bedrijf	Foodware Consignment AGF 2.01
Is het voorbeeld uit live of test?	Live
Indien in Live, kan het ook in test worden gereproduceerd? Zo ja, graag verwijzing naar het voorbeeld.	Live

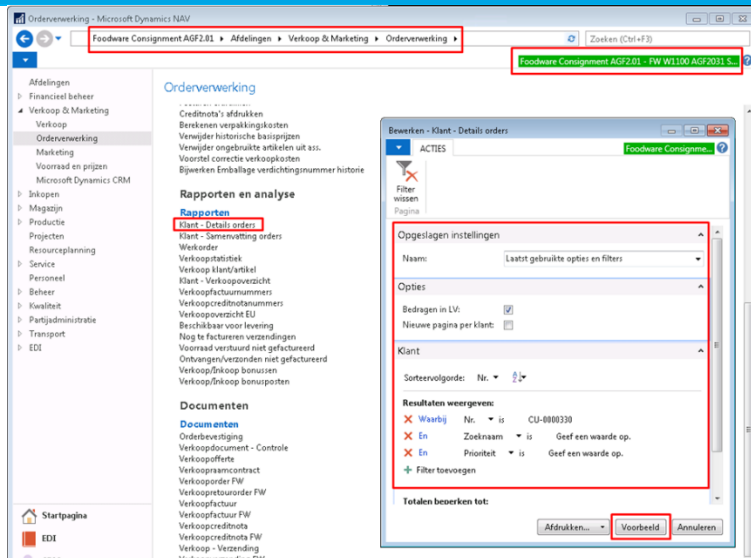
Vraag	
Kopieer het pad uit het menu (niet uit de startpagina)	Foodware Consignment AGF2.01 > Afdelingen > Verkoop & Marketing > Orderverwerking
Om welke referentienummers gaat het (bijvoorbeeld verkoopordernummer)?	Rapporten: Klant – Details orders
Om welke handelingen gaat het?	Uitvoeren van het rapport
Welke filters zijn toegepast?	Naam = Laatste gebruikte opties en filters Bedragen in LV = ja Nr. = CU-0000330

Beschrijving	
Beschrijf de situatie zo gedetailleerd mogelijk	Bij het draaien van het report komt de foutmelding: Ongeldige klant
Wat is de verwachting wat er moet gebeuren (zo concreet mogelijk)?	Geen fout, maar output; een rapport
Wat is het verwachte resultaat?	Snap niet waarom de klant ongeldig zou zijn.



Screenshots (zie gebruikershandleiding waar de screenshot aan moet voldoen)

Screenshot 1 (vooraf)



Screenshot 2 (foutmelding)

