

## **INSPIRATIE FORMULIER NIEUW INCIDENT**

SCHOUW INFORMATISERING B.V.





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 <sup>™</sup> 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:

Beste,
Bij het draaien van het rapport voor klanten orders krijg ik de volgende foutmelding:
Microsoft Dynamics NAV
Ongeldige klant.
ок
Dit is echter geen terechte foutmelding in mijn ogen. Graag oplossen.
Met vriendelijke groet, Peter <mark>Selje</mark>
Kruiden International

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 <u>voorzien van een paar extra screenshots</u>, 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:

Orderverwerking - Microsoft Dynamics NAV								
G 🕞 🗸 Foodware Consi	gnment AGF2.01 + Afdelingen + Verkoop & Marketing +	Orderverwerking      Zoeken (Ctrl+F3)						
Ecodyary Conjegnment AGE201 - EW W1100 AGE2031 S								
Afdelingen ▷ Financieel beheer ▷ Verkoop & Marketing Verkoop Orderverwerking Marketing Voorraad en prijzen Microsoft Dynamics CRM ▷ Inkopen	Orderverwerking Voorstel correctie verkoopkosten Bijwerken Emballage verdichtingsnummer historie Rapporten en analyse Rapporten Klant - Details orders Klant - Samervatting orders	Bewerken - Klant - Details orders						
<ul> <li>Magazijn</li> <li>Productie</li> <li>Projecten</li> <li>Resourceplanning</li> <li>Service</li> <li>Personeel</li> <li>Beheer</li> <li>Kwaliteit</li> <li>Partijadministratie</li> <li>Transport</li> <li>EDI</li> </ul>	Werkorder Verkoopstatistiek Verkoopstatistiek Klant - Verkoopoverzicht Verkoopoverzicht EU Beschikbaar voor levering Nog te factureren verzendingen Voorraad verstuurd niet gefactureerd Ontvangen/verzonden niet gefactureerd Verkoop/Inkoop bonussen Verkoop/Inkoop bonussen	Pagina Pagina Opgeslagen instellingen Naam: Laatst gebruikte opties en filters  Opties Bedragen in LV: Nieuwe pagina per klant: Klant Sorteevologorde: Nr. +						
Startpagina EDI CRM Urrkoophistorie Inkoophistorie	Documenten Orderbevestiging Verkoopofferte Verkoopofferte Verkoopraamcontract Verkoopreder FW Verkoopreder FW Verkoopfactuur Verkoopfactuur FW Verkoopfactur FW Verkoopcreditnota Verkoopcreditnota Verkoopverzending Verkoopverzending Verkoopverzending FW Klant - Betalingsontvangst Retourorder Verkoop - Retourontvangst	Resultaten weergeven: X Waarbij Nr. is CU-0000040 En Zoeknaam is Geef een waarde op. Filter toevoegen Totalen beperken tot: Filter toevoegen Afdrukken Voorbeeld Annuleren	H					
Foodware Consignment AGF2.01	Verkoopretourontvangist FW Artikeltracering - Appendix Prijslijst per klant Prijslijst - dagprijzen vrijdag 20 juli 2018 SCHOUW\AANDRIES							

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:

Foodware Cor			
	nsignment AGF2.01 🕨 Afdelingen 🕨 Verkoop & Marketing 🕨	Orderverwerking      Zoeken (Ctrl+F3)	
		Foodware Consignment AGF2.01 - FW W1100 AG	GF2031 S
Afdelingen Financieel beheer Verkoop & Marketing Verkoop Orderverwerking Marketing Noarsad en prijzen Microsoft Dynamics CRM Inkopen Magazijn Productie	Orderverwerking Creditnota's afdrukken Berekenen verpakkingskosten Verwijder historische basisprijzen Verwijder ongebruikte artikelen uit ass. Voorstel correcti verkinoopkosten Bijwerken Emballage verdichtingsnummer historie Rapporten en analyse Rapporten beslie onder.	Bewerken - Klant - Details orders	I ?
Projecten Resourceplanning Service Personeel Beheer Kwaliteit Partijadministratie Transport EDI	Klant - Uetais orders Klant - Samenvatting orders Werkoorber Verkoopstatistiek Verkoopstatistiek Klant - Verkoopoverzicht Verkoopoverzicht EU Beschikbaar voor levering Nog te factureren verzendingen Voorraad verstuurd niet gefactureerd Ontwangen/verzonden niet gefactureerd Verkoop/Inkoop bonussent Verkoop/Inkoop bonussent	Opgeslagen instellingen     ✓       Naam:     Laatst gebruikte opties en filters       Opties     ✓       Bedragen in LV:     ✓       Nieuwe pagina per klant:     ✓       Klant     ✓       Sorteervolgorde:     Nr. ▼	
Startpagina	Documenten Documenten Orderbevestiging Verkoopdocument - Controle Verkoopofferte Verkoopramicontract Verkoopraturorder FW Verkoopractuur FW Verkoopractuur FW Verkoopractuur FW Verkoopractuur FW Verkoopractur FW	Resultaten weergeven: X Waarbij Nr. Vis CU-0000330 En Zoeknaam Vis Geef een waarde op. En Prioriteit Vis Geef een waarde op. Filter toevoegen Totalen beoerken tot: Afdrukken Voorbeeld Annuli	leren

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:

Huidiae ve	erbindi	ing			
Serveradres:	server-nav06:7566/FWW1100AGF2031Support				
Netwerk:	Onderhandelde verificatie (Kerberos of NTLM)				
Bedrijf:	Foodware Consignment AGF2.01				
Serveradres:	delta con	server-nav06:7566/FWW1100AGF2031Support			
Beschikbare be	drijven:	BRON bedriif partiitesten	Â		
		Foodware Consignment AGF2.01	E		
		Kennissessie 16-04 Kopie master MASTER DATA - AGF2011			



## 4 Hetzelfde voorbeeld waar we iets mee kunnen

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



**INSPIRATIE FORMULIER NIEUW INCIDENT** 



## 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 <u>afbeeldingen altijd als bijlagen in de mail</u> 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 homepagina 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	Foodware Consignment AGF2.01 > Afdelingen > Verkoop &
(niet uit de startpagina)	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			
gebruikersbandleiding waar			
de geregenehet oon woot			
de screensnot aan moet			
voldoen)			
Screenshot 1 (vooraf)	Orderverwerking - Microsoft Dyna	amics NAV	
, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	Foodware Consi	ignment AGF2.01 › Afdelingen › Verkoop & Marketing ›	Orderverwerking   Conterverwerking   Conterverwerki
	Afdelingen	Ordenenundring	Podoware Consignment AGr20x - WW1100 AGr2051 5
	<ul> <li>Financieel beheer</li> <li>Verkoop &amp; Marketing</li> </ul>	California da	
	Verkoop	Greathota s aranitikken Berekenen verpakkingskosten Verwiider historische basisoriitzen	Bewerken - Klant - Details orders
	Marketing	Verwijder ongebruikte artikelen uit ass. Voorstel correctie verkoopkosten	ACTIES Foodware Consignme 2
	Voorraad en prijzen Microsoft Dynamics CRM	Bijwerken Emballage verdichtingsnummer historie	×
	▷ Inkopen ▷ Magazijn	Rapporten en analyse	Pitter wissen Pagina
	Productie Projecten	Klant - Details orders Klant - Samenvatting orders	Opgeslagen instellingen
	Resourceplanning Service	Werkorder Verkoopstatistiek	Naam: Laatst gebruikte opties en filters 👻
	Personeel	verkoop klant/artikel Klant - Verkoopoverzicht Verkoopfactuurnummers	Opties ^
	<ul> <li>Kwaliteit</li> <li>Bestilederieiteite</li> </ul>	Verkoopcreditnotanummers Verkoopoverzicht EU	Bedragen in LV:
	<ul> <li>Parojaciministratie</li> <li>Transport</li> </ul>	Beschikbaar voor levering Nog te factureren verzendingen	Nieuwe pagina per klant:
	⊳ EDI	Voorraad verstuurd niet gefactureerd Ontvangen/verzonden niet gefactureerd Verkoon/Inkoon bonussen	Klant ^
		Verkoop/Inkoop bonusposten	Sorteervolgorde: Nr. ♥ 2↓♥
		Documenten	Resultaten weergeven: X Waarbij Nr. • is CU-0000330
		Orderbevestiging Verkoondocument - Controle	× En Zoeknaam ▼ is Geefeen waarde op.
		Verkoopofferte Verkoopraamcontract	X En Prioriteit ▼ is Geef een waarde op.     + Filter toevoegen
		Verkooporder FW Verkoopretourorder FW	Totalen henerken tat:
	🐴 Startpagina	Verkoopfactuur Verkoopfactuur FW Verkoopcreditnota	Afdrukkan - Voorbaald Annularen
	EDI	Verkoopcreditnota FW Verkoop - Verzending	
Scroonshot 2 (foutmolding)	CRM	Verkoopverzending FW	
Screenshot 2 (routimeraling)	Server kiezen		
	Huidige verbi	nding	
	Serveradres: se	rver-nav06:7566/FWW1100AGF2031Sup	port
	Netwerk: O	nderhandelde verificatie (Kerberos of N	1MD
	Bedriif: Ec	oodware Consignment AGE2.81	
	Verbinding wi	iziden	
	verbinding wi		
	Serveradres:	PERVERTINA VOLV DODY FW WILLOUA GEZ	
	Beschikbare bedrijve	en: BI SIFW AGF	<u>_</u>
		Foodware Consignment AGF2.01	E
		Kennissessie 16-04 Kopie master	
		MASTER DATA - AGF2011	100
		REF Partijtesten_BROIN-BACKUP	
			OK Annuleren