

## **HANDLEIDING SERVICEDESKPORTAL**

**SCHOUW INFORMATISERING B.V.**  
**11-10-2018**



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 <sup>TM</sup> of ® zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van Microsoft Corporation in de Verenigde Staten en/of andere landen.

Copyright © 2017 Schouw Informatisering B.V. Alle rechten voorbehouden.

Gepubliceerd door Schouw Informatisering B.V.

Gepubliceerd in Nederland 2017.



## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	1
1.1	Wat is de servicedeskportal? .....	1
1.2	Waar gaat dit document over? .....	1
2	Algemene schermen .....	2
2.1	Homepage .....	2
2.2	Footer .....	3
2.3	Log in .....	3
3	Log in .....	4
3.1	Uw e-mailadres registreren bij Microsoft .....	4
3.2	Inloggen met uw Microsoft account .....	8
3.3	Gekoppeld account .....	10
4	Incidenten .....	11
4.1	Aanvragen .....	11
4.2	Details .....	12
4.3	Communicatie tussen Schouw en Klant .....	13
4.4	Accepteren of weigeren van aanvragen .....	14
4.5	Aangepaste objecten .....	15
4.6	Nieuwe aanvraag .....	16
4.7	In verwerking .....	17
4.8	Gesloten aanvragen .....	17



## **1 Inleiding**

### **1.1 Wat is de servicedeskportal?**

De servicedeskportal is een gratis portal waarmee u open aanvragen kunt bekijken en nieuwe aanvragen kunt aanmaken.

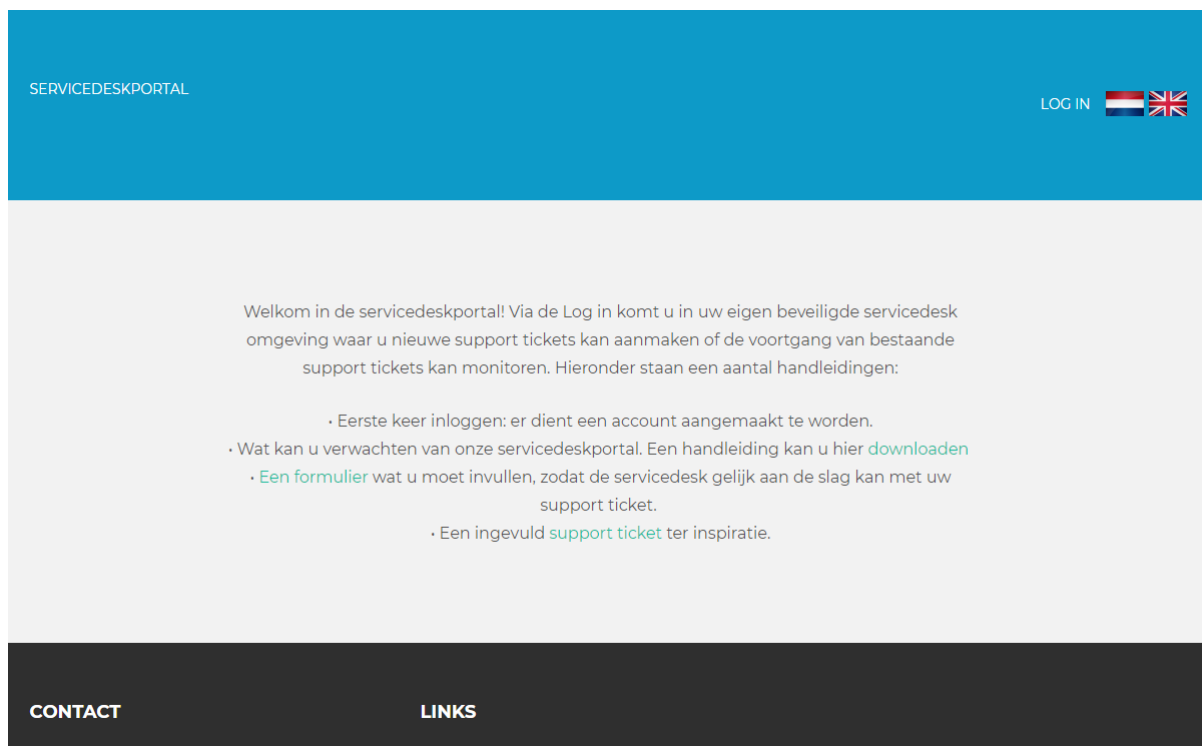
### **1.2 Waar gaat dit document over?**

Dit document biedt u een rondleiding door de mogelijkheden, verschillende schermen en gebruikswijze van de servicedeskportal. We beginnen eerst met alle pagina's die worden getoond voordat u ingelogd bent. Vervolgens leggen we uit hoe u inlogt, en tot slot tonen we hoe u openstaande aanvragen bekijkt en nieuwe aanvragen aanmaakt.



## 2 Algemene schermen

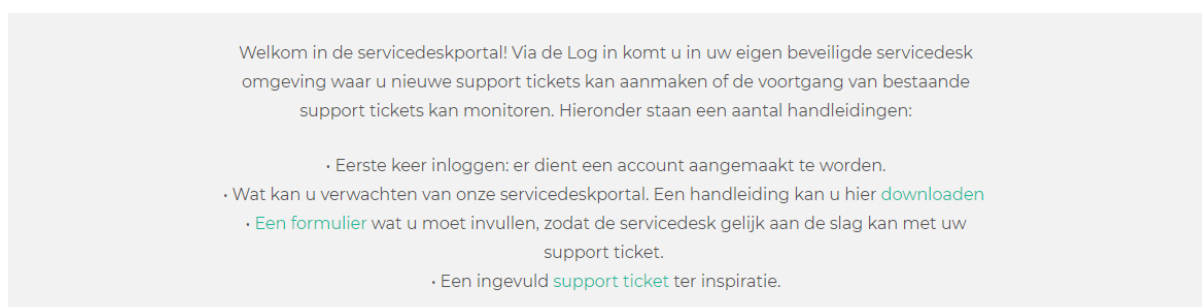
### 2.1 Homepage



Dit is de pagina die u altijd te zien krijgt als u op de website komt. Naast een welkomstwoord over de servicedeskportal treft u op deze pagina aanvullende informatie over de servicedeskportal, waaronder deze handleiding, een formulier en een voorbeeld ticket. Door links bovenin op “Servicedeskportal” te klikken komt u altijd weer terug op deze pagina.



Via deze homepage kunt u de login pagina benaderen door rechtsboven op “Log In” te klikken.



Door op de blauwe hyperlinks in de tekst te klikken krijgt u toegang tot deze handleiding, een formulier dat u kunt invullen en een ingevuld support ticket ter inspiratie.

## 2.2 Footer

CONTACT	LINKS
Schouw Informatisering Bredaseweg 172 4872 LA Etten-Leur Nederland +31 (0)76 504 25 20 Info@schouw.org	<a href="#">Schouw Informatisering</a> <a href="#">SI Foodware</a>

In de footer staat contactinformatie van Schouw Informatisering, waaronder het adres, telefoonnummer en e-mailadres. Ook staan hier een link naar de website van Schouw Informatisering en een link naar de website van Foodware 365.

## 2.3 Log in



Log in met uw Microsoft account.



CONTACT	LINKS
Schouw Informatisering Bredaseweg 172 4872 LA Etten-Leur Nederland +31 (0)76 504 25 20 Info@schouw.org	<a href="#">Schouw Informatisering</a> <a href="#">SI Foodware</a>

Als u rechtsboven op “Log In” klikt komt u op de login pagina. Hier bent u verplicht om in te loggen met een Microsoft account. In het volgende hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u een Microsoft account aanmaakt. Wanneer u al een Microsoft account heeft, kunt u deze stap overslaan en gewoon inloggen met uw eigen Microsoft account.





### 3 Log in

#### 3.1 Uw e-mailadres registreren bij Microsoft

Wanneer u op 'Microsoft Account' klikt, komt u op de Microsoft inlogpagina terecht. Klik op 'Maak er een' en u komt op de pagina "Account maken". Hier kunt u met een bestaand e-mailadres of telefoonnummer een Microsoft account maken, of u kunt ervoor kiezen om een nieuw e-mailadres aan te vragen om uw Microsoft account aan te koppelen.



#### Aanmelden

E-mailadres, telefoonnummer of Skype-naam

Geen account? [Maak er een](#)

Volgende

Je kunt je hier niet aanmelden met een e-mailadres voor werk of school. Gebruik een persoonlijk e-mailadres, zoals Gmail of Yahoo!



#### Account maken

servicedeskportal@gmail.com

[Een telefoonnummer gebruiken](#)

[Nieuw e-mailadres maken](#)

Terug

Volgende



Als u op volgende heeft geklikt moet u een wachtwoord invoeren dat u wilt gebruiken bij uw account. Houdt er rekening mee dat uw wachtwoord aan bepaalde eisen moet voldoen. Vergeet dit wachtwoord niet. Klik vervolgens op volgende.



← servicedeskportal@gmail.com

## Een wachtwoord maken

Het wachtwoord invoeren dat u wilt gebruiken bij uw account.

.....

Volgende

Als u op volgende heeft geklikt vraagt Microsoft u nog om extra gegevens, waaronder voornaam en achternaam. Voer deze in en klik op volgende.



← servicedeskportal@gmail.com

## Account maken

We hebben nog iets meer informatie nodig om je account te kunnen instellen.

Voornaam

---

Achternaam

---

Volgende





Vervolgens moet u uw land en uw geboortedatum invullen. Klik vervolgens weer op volgende



← servicedeskportal@gmail.com

### Gegevens toevoegen

We hebben nog iets meer informatie nodig om je account te kunnen instellen.

**Land/regio**

Nederland ▼

**Geboortedatum**

1 ▼ januari ▼ 1998 ▼

**Volgende**

Vervolgens wordt er een code verzonden naar het emailadres waarmee u uw Microsoft account heeft gecreëerd. Vul deze viercijferige code in en klik vervolgens weer op volgende.



← servicedeskportal@gmail.com

### E-mailadres controleren

Voer de code in die is verzonden naar **servicedeskportal@gmail.com**. Als u het e-mailbericht niet hebt ontvangen, controleert u de map Ongewenste e-mail of [probeert u het opnieuw](#).

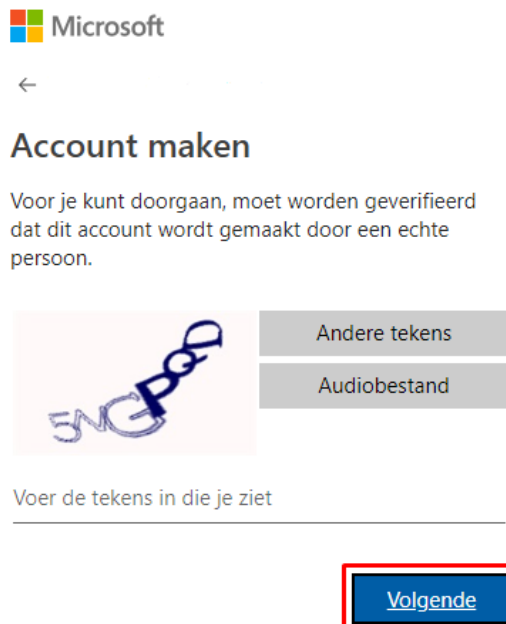
1234

☐ Stuur mij promotieberichten van Microsoft

Als u **Volgende** kiest, gaat u akkoord met de [privacyovereenkomst](#) en de [Microsoft-serviceovereenkomst](#).

**Volgende**

Vervolgens moet u de tekens die u op de afbeelding ziet invoeren en op volgende klikken. U kunt eventueel ook kiezen voor andere tekens of voor het beluisteren van een audiobestand.



Nu heeft u uw Microsoft account aangemaakt en kunt u inloggen met uw Microsoft account bij de servicedeskportal. Dit wordt hierna beschreven.

### 3.2 Inloggen met uw Microsoft account

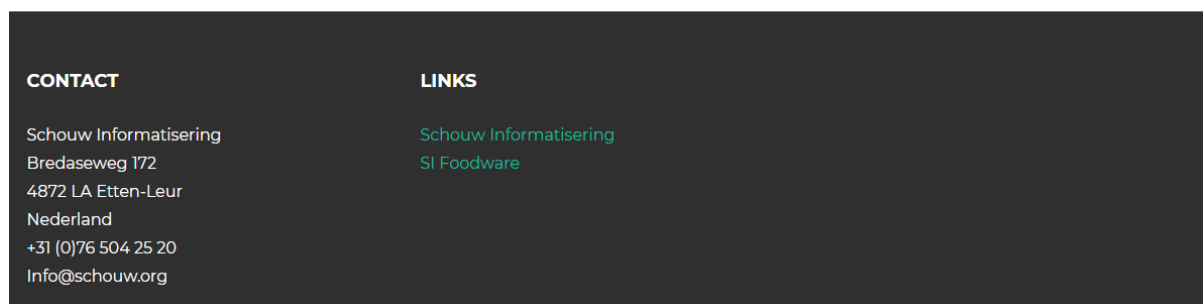


Als u rechtsboven op “Log In” klikt komt u op de login pagina. Hier bent u verplicht om in te loggen met een Microsoft account.

Klik vervolgens op de knop “Microsoft Account”.



Log in met uw Microsoft account.



Voer hier uw e-mailadres in die gekoppeld is aan uw Microsoft account en klik op volgende.



#### Aanmelden

E-mailadres, telefoonnummer of Skype-naam

Geen account? [Maak er een](#)

Volgende



Voer vervolgens uw wachtwoord in van uw Microsoft account. Vink het veld “Aangemeld blijven” **NIET** aan, omdat dit problemen op kan leveren als er updates zijn geweest op de servicedeskportal. Druk vervolgens op aanmelden.



The screenshot shows the Microsoft login interface. At the top is the Microsoft logo. Below it is a back arrow. The main heading is 'Wachtwoord invoeren'. There is a text input field for the password. Below the field is a checkbox labeled 'Aangemeld blijven'. Underneath the checkbox is a link that says 'Ik ben mijn wachtwoord vergeten'. At the bottom right is a blue button labeled 'Aanmelden'.

De eerste keer dat u zich aanmeldt, krijgt u de melding dat de Servicedeskportal toegang wil tot gegevens zoals naam, geslacht en e-mailadres.



The screenshot shows a Microsoft consent screen for the app 'SimonFront'. At the top is the Microsoft logo. Below it is a grey box with 'SF' and the text 'Deze app toegang geven tot je gegevens?' and 'simon.sifoodware.com'. The main heading is 'SimonFront heeft je toestemming nodig voor het volgende:'. There are two items listed: 'Je profielgegevens en lijst met contactpersonen weergeven' and 'Toegang tot je e-mailadressen'. Each item has a brief description of what data will be accessed. At the bottom, there is a paragraph of legal text about data usage and a link to 'Details tonen'. At the bottom right are two buttons: 'Nee' and 'Ja'.

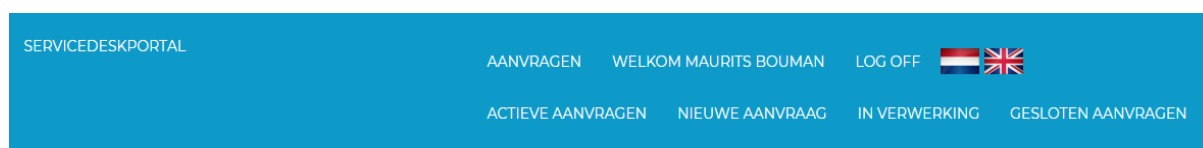
De door u opgegeven data wordt vertrouwelijk behandeld en niet voor andere doeleinden gebruikt. Als u op ‘Ja’ klikt, wordt uw account aangemaakt. U wordt aangemeld en komt weer terug op de Homepage. Een verantwoordelijke van Schouw Informatisering bekijkt vervolgens uw account en maakt deze compleet. Er wordt ingevuld bij welk bedrijf u hoort en welke rechten u krijgt. Wanneer dit is afgerond, nemen wij contact met u op.

### 3.3 Gekoppeld account

Wanneer uw account gekoppeld is aan een bedrijf, verandert de header. Hier kan u nu uw services zien.



Klikt u op de link “Aanvragen” dan krijgt u alle mogelijke opties met betrekking tot de aanvragen te zien. Ook ziet u dan een pagina met een overzicht van alle open aanvragen van uw organisatie.



U krijgt nu de links “Actieve aanvragen”, “Nieuwe aanvraag”, “In verwerking” en “Gesloten aanvragen” te zien. Wat je hier precies mee kan wordt in het volgende hoofdstuk beschreven.



## 4 Incidenten

### 4.1 Aanvragen

Als u bovenin de header klikt op “Aanvragen” komt u op de pagina met het overzicht van alle open aanvragen voor uw organisatie. Hierbij ziet de volgende informatie: het aanvraagnummer, titel, contactpersoon, aanvraagstatus, prioriteit, aangemaakt op, externe referentie en hyperlinks.

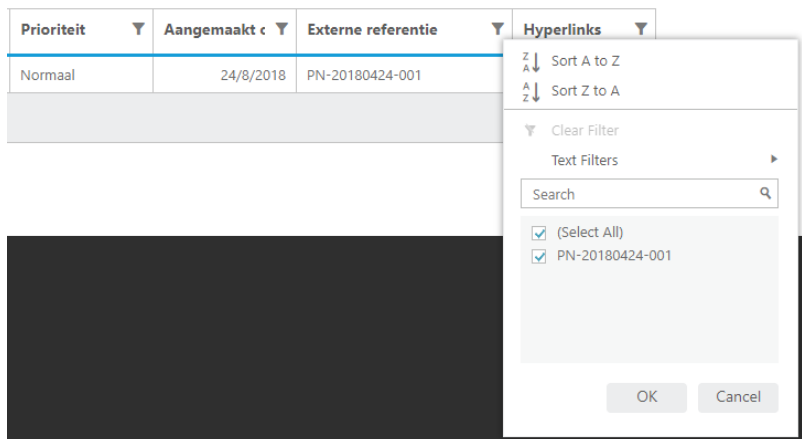
#### Overzicht open aanvragen

Aanvraagnum	Titel	Contactpersoon	Aanvraagstatus	Prioriteit	Aangemaakt c	Externe referentie	Hyperlinks
SI-75370-G9Z0	foutmelding	Andries, Annemaria	Open	Normaal	24/8/2018	PN-20180424-001	<a href="#">Details</a>

1 of 1 pages (1 items)

Exporteer naar Excel

Bovenin de koppen van de kolommen zie je een filter teken. Als u hierop klikt krijgt u een filter, net zoals in Excel. U kan hier filters instellen of sorteren.



#### Overzicht open aanvragen

Aanvraagnum	Titel
SI-75370-G9Z0	foutmelding
SI-75983-R9Y6	Test Aanvraag

1

Exporteer naar Excel

Met behulp van het knopje “Exporteer naar Excel” dat zich bevindt onder het overzicht met alle open aanvragen kunt u het gehele overzicht exporteren naar Excel. Als u hierop klikt wordt het gehele overzicht wordt geëxporteerd naar een .xls bestand.

## 4.2 Details

Als u klikt op de hyperlink “Details” in het overzicht van alle open aanvragen krijgt u alle gegevens van de aanvraag. Hier ziet u onder andere het aanvraagnummer, titel, contactpersoon, aanvraagstatus, prioriteit, verwachte opleverdatum, eindverantwoordelijke, aangemaakt op, externe referentie, probleembeschrijving, opmerkingen en veld opmerking.

Aanvraagnummer	SI-75370-C9Z0
Titel	foutmelding
Contactpersoon	Andries, Annemaria
Aanvraagstatus	Open
Prioriteit	Normaal
Verwachte opleverdatum	
Eindverantwoordelijke	
Aangemaakt op	24/08/18
Externe referentie	PN-20180424-001
Probleembeschrijving	<div>Als ik en order boek krijg ik de fout: niets te boeken. Dit klopt niet.</div>
Opmerkingen	<div></div>
Opmerking	<div></div>

verzenden opmerking





### 4.3 Communicatie tussen Schouw en Klant

Opmerkingen	
Opmerking	

verzenden opmerking

U kunt ook een opmerking plaatsen op het scherm "Details" over de openstaande aanvraag. Dit doet u door uw boodschap te typen in het veld 'Opmerking'. De boodschap wordt verzonden naar Schouw Informatisering wanneer u op de knop 'verzenden opmerking' klikt.

De werknemers van Schouw kunnen ook reageren op uw opmerkingen. Deze reactie komt dan in het "Opmerkingen" veld te staan.

Bijvoorbeeld: U kunt vragen wanneer het incident getest zal worden. Hierop kan een medewerker van Schouw bijvoorbeeld antwoorden dat de testen aan de gang zijn.



#### 4.4 Accepteren of weigeren van aanvragen

Als een aanvraag de status 'Acceptatie' heeft, worden er twee knoppen getoond; 'Accepteren' en 'Afkeuren'. Hiermee kiest u of u akkoord gaat en de aanvraag afgesloten mag worden, of dat er nog iets opnieuw gedaan moet worden.

**We hebben je bevestiging nodig voor het afsluiten van deze aanvraag.**

Accepteren

Afkeuren

[Terug naar aanvragen.](#)

Als u op afkeuren klikt vragen we om de reden waarom u het niet accepteert (verplicht veld). Hier kunt u bijvoorbeeld aangeven dat het probleem niet is opgelost.

#### Afkeuren van een incident

U moet even beschrijven waarom je dit incident niet kan accepteren. Bijvoorbeeld: dit incident is nog niet opgelost want doet nog voor in scherm ...

**Opmerking**

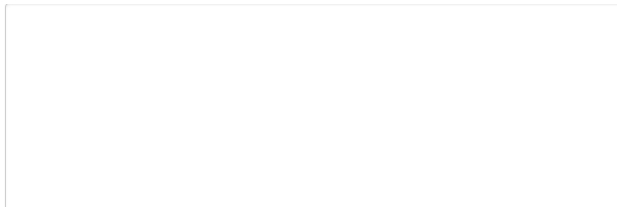
Verzenden



## 4.5 Aangepaste objecten

Indien er voor een incident objecten zijn aangepast in Foodware, kunt u deze bekijken door op de link te klikken van 'Toon aangepaste objecten'.

Opmerking



verzenden opmerking

[Toon aangepaste objecten](#)

U krijgt dan het onderstaande scherm te zien:

### Objecten van het incident

Object type	Id	Conflicten	Gemaakt op	Informatie
Tabel	50000	geen	11-10-2018	
Form	50036	geen	11-10-2018	

[Terug naar details van de aanvraag](#)

[Terug naar aanvragen.](#)



## 4.6 Nieuwe aanvraag

### Aanmaken van een nieuw support ticket

Titel	<input type="text"/>
Probleembeschrijving	<div></div>
Externe referentie	<input type="text"/>
Contactpersoon	<p>Gelieve contact op te nemen met <a href="mailto:simon@schouw.org">simon@schouw.org</a> of uw consultant bij Schouw Informatisering als de juiste contactpersoon niet in de lijst staat.</p> <div></div>
<p>Gelieve het formulier volledig in te vullen en uploaden voor een vlotte verwerking van het incident. U kunt het formulier hier <a href="#">downloaden</a></p> <div><div>Bestand kiezen</div>Geen bestand gekozen</div>	
<div>Aanmaken</div>	

In dit scherm kunt u een nieuwe aanvraag aanmaken. U bent verplicht een titel en een beschrijving van het probleem te geven. Ook moet u opgeven wie de contactpersoon is binnen uw bedrijf voor dit incident.

Ook vragen we aan u om het formulier in te vullen dat te vinden is op de homepage. Hierin kunt u gedetailleerde informatie geven zodat wij de aanvraag beter kunnen verwerken. Ook kunt u hier screenshots, database informatie, etc. in kwijt. Als u dit formulier heeft ingevuld kunt u deze uploaden door op “Bestand kiezen” te klikken.

Als u klikt op ‘Aanmaken’ zal het incident worden verstuurd naar Schouw Informatisering. Wanneer het incident verwerkt is binnen onze systemen, vindt u dit terug in Actieve aanvragen’.



## 4.7 In verwerking

Als u in de header bovenaan de pagina klikt op “In verwerking” komt u op de pagina met alle aangemaakte aanvragen die nog verwerkt moeten worden. Wanneer er een aanvraag verwerkt is, zal de aanvraag in het overzicht met alle actieve aanvragen te zien zijn.

### Overzicht aanvragen in verwerking

Toon **10** items per pagina

Zoeken:

Titel

Test Aanvraag 2

1 tot 1 van de 1 items

vorige **1** volgende

## 4.8 Gesloten aanvragen

Als u in de header bovenaan de pagina klikt op “Gesloten aanvragen” komt u op de pagina met alle aanvragen die zijn opgelost en gesloten. Een aanvraag zal dan van het overzicht actieve aanvragen naar het overzicht gesloten aanvragen gaan, zoals hieronder afgebeeld.

### Overzicht gesloten aanvragen

Aanvraagnum	Titel	Contactpersoon	Aanvraagstatus	Prioriteit	Aangemaakt c	Externe referentie	Hyperlinks
SI-75441-BSP8	test kritisch	Hummel, Herbert	Voltooid	Normaal	30/8/2018		<a href="#">Details</a>

1 of 1 pages (1 items)

[Exporteer naar Excel](#)

