

Handleiding

Softbrick Service Desk

voor klanten

Inhoud

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Inleiding | 3 |
| 2. | Softbrick Service Desk Website | 3 |
| 2.1 | Registreren..... | 3 |
| 2.2 | Inloggen | 4 |
| 3. | Ticket aanmaken | 5 |
| 3.1 | Aangemaakte tickets inzien | 6 |
| 3.2 | Personen laten participeren aan een ticket..... | 6 |
| 3.3 | Reageren op een bestaande case | 7 |
| 3.4 | Tickets en status van door uzelf gemeldde tickets inzien | 7 |
| 3.5 | Tickets en status van door de organisatie gemelde tickets inzien | 7 |
| 3.6 | Ticket goedkeuren of afwijzen..... | 8 |
| 3.7 | Satisfaction | 8 |
| 4. | Profiel wijzigen..... | 9 |
| 4.1 | Wachtwoord wijzigen | 9 |
| 4.2 | Naam, taal en tijdzone wijzigen..... | 9 |
| 5. | Status overzicht en welke actie kunt u hiervan verwachten? | 9 |
| 6. | Prioriteiten..... | 10 |
| 7. | SLA..... | 10 |

© Softbrick bv

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, hetzij op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaar.

Alle aanwijzingen in dit document zijn zorgvuldig gecontroleerd. Het is desondanks mogelijk dat fouten aan de aandacht zijn ontsnapt. De schrijvers kunnen daarom geen garantie geven op de in dit document gebruikte tekst en voorbeelden. De schrijvers aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor schade die het directe of indirecte gevolg is van de tekst zoals deze in dit document is weergegeven.

1. INLEIDING

Softbrick heeft een nieuwe portal in gebruik genomen ten behoeve van de Service Desk. Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, vragen wij u om uw supportvraag of -incident in te dienen via deze portal. Bij het aanmaken van een Support Call verzoeken wij u de vraag zo uitgebreid mogelijk te beschrijven en indien nodig screenshots toe te voegen.

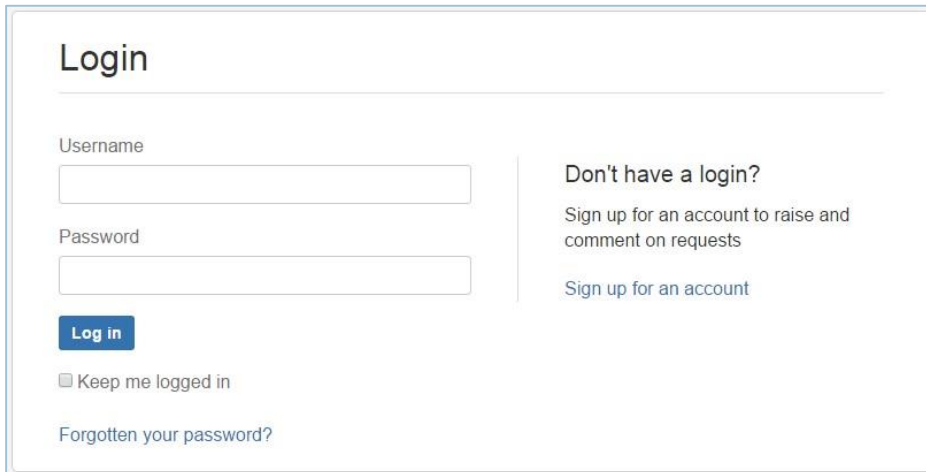
Het indienen van uw vraag per telefoon is ook een mogelijkheid. Helaas is het op deze wijze niet mogelijk u te voorzien van een exacte responstijd. Om op de hoogte te blijven van de laatste wijzigingen van uw supportvraag, kunt u gebruik maken van de portal. Hier kunt u naast de responstijd ook de status van uw aanvraag inzien.

2. SOFTBRICK SERVICE DESK WEBSITE

Wanneer u een vraag of probleem heeft, kunt u dit melden op <http://softbrick.support>. U kunt de Softbrick Service Desk ook vinden op de website van Softbrick: <http://www.softbrick.nl/service-desk/>.

2.1 Registreren

Wanneer u nog geen inloggegevens heeft, kunt u deze direct aanmaken met de optie **Sign up for an account**. Gelieve uw zakelijke e-mailadres te gebruiken met uw voor- en achternaam.



Login

Username

Password

Log in

Keep me logged in

[Forgotten your password?](#)

Don't have a login?
Sign up for an account to raise and comment on requests
[Sign up for an account](#)

Het is het mogelijk dat u onlangs een e-mail heeft ontvangen met het onderwerp '[JIRA] Welcome to Softbrick Service Desk'. Dit betekent dat u uitgenodigd bent om gebruik te maken van de portal. Als u op de link klikt, die u in genoemde e-mail vindt, hoeft u enkel nog maar een wachtwoord in te vullen, waarna u kunt inloggen. Uw gebruikersnaam zal in dat geval uw zakelijk e-mail adres zijn, dat bij ons bekend is.

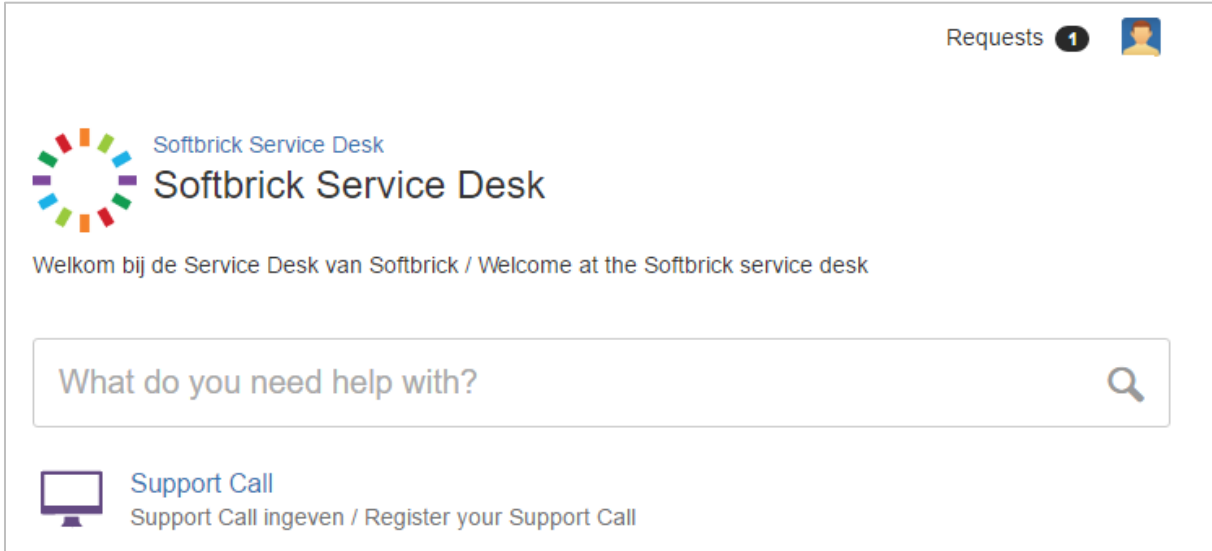
2.2 Inloggen

Wanneer u al over inloggegevens beschikt, kunt u met uw inloggegevens inloggen.

Mocht u uw wachtwoord vergeten zijn, dan kunt u via de volgende link een nieuw wachtwoord aanvragen. Dit wachtwoord wordt u vervolgens per e-mail toegezonden:

<https://softbrick.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/4/user/login?destination=portal%2F4>

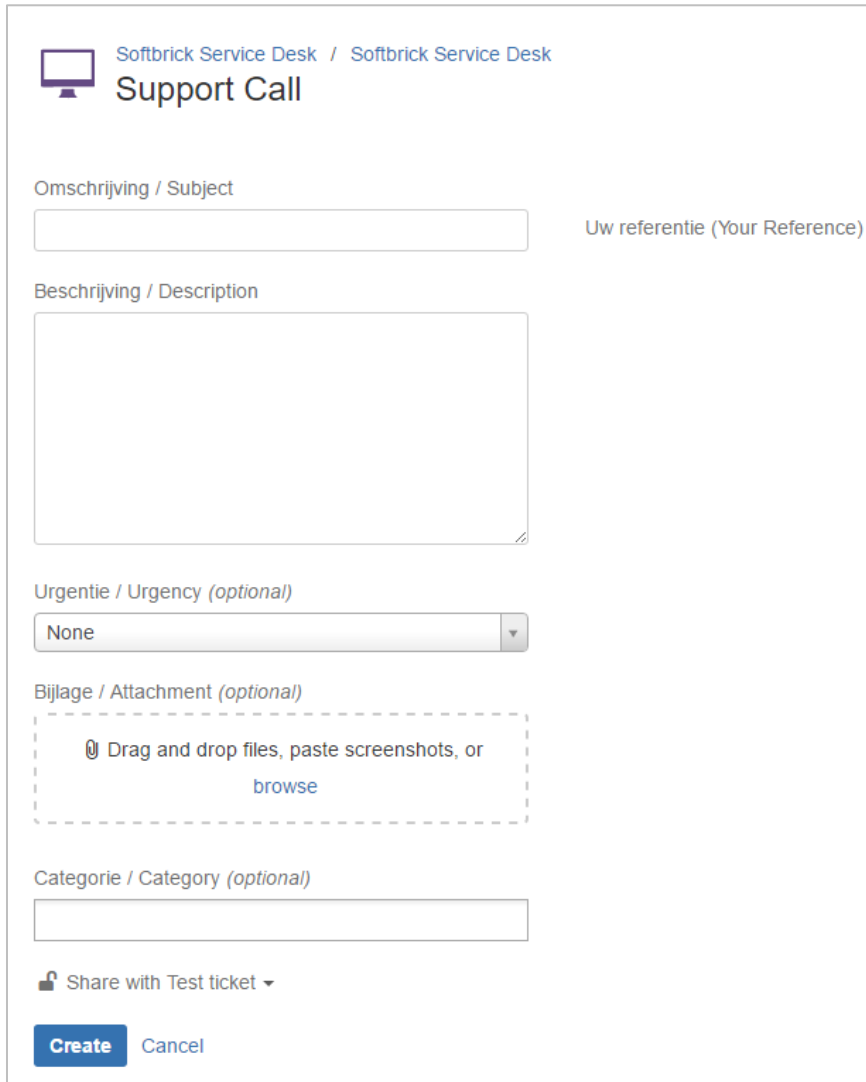
Eenmaal ingelogd ziet u het volgende scherm:



The screenshot shows the Softbrick Service Desk user interface. In the top right corner, there is a 'Requests' notification with a '1' and a user profile icon. The main header features the Softbrick logo (a circle of colored dots) and the text 'Softbrick Service Desk'. Below this, a welcome message reads 'Welkom bij de Service Desk van Softbrick / Welcome at the Softbrick service desk'. A large search bar contains the placeholder text 'What do you need help with?' and a magnifying glass icon. At the bottom left, there is a 'Support Call' section with a monitor icon and the text 'Support Call ingeven / Register your Support Call'.

3. TICKET AANMAKEN

Om een vraag of incident aan te melden, klikt u op **Support Call**. Het volgende scherm wordt getoond:



Softbrick Service Desk / Softbrick Service Desk

Support Call

Omschrijving / Subject

Uw referentie (Your Reference)

Beschrijving / Description

Urgentie / Urgency (optional)
None

Bijlage / Attachment (optional)
📎 Drag and drop files, paste screenshots, or
browse

Categorie / Category (optional)

🔒 Share with Test ticket ▾

Create Cancel

Omschrijving/Subject

Hier kunt u een korte en duidelijke omschrijving van uw vraag of incident opgeven. Gelieve niet in het onderwerp enkel het woord 'Vraag' of het woord 'Probleem' in te vullen. Het onderwerp wordt gebruikt als referentie in het ticket, het is daarom van belang dat u een duidelijke omschrijving ingeeft.

Beschrijving/Description

In dit veld kunt u het probleem of uw vraag toelichten.

Urgentie/Urgency

In het veld *Urgentie* kunt u uw wens aangeven op het gebied van urgentie.

Let wel: het urgentieniveau dat u aangeeft is voor ons een indicatie met welke responsetijd wij uw incident dienen te behandelen.

Dit betekent niet dat u automatisch voorrang krijgt, of kunt verwachten dat een probleem sneller opgepakt wordt. Ieder ticket zal apart worden beoordeeld op urgentie en op de impact van het probleem.

Bijlage/Attachment

Wanneer u een of meerdere bijlagen (bijvoorbeeld een schermafdruck van het incident) wilt toevoegen, kan dit in het veld *Bijlage*.

N.B. Mocht u bij uw vraag of incident meerdere schermafdrucken willen bijvoegen, dan verzoeken wij u duidelijke verwijzingen in het veld *Beschrijving* aan te brengen naar de titels van deze schermafdrucken. Op deze manier is het voor ons eenvoudiger een link te leggen tussen uw vraag of incident en de bijbehorende schermafdrucken.

Categorie/Category

Indien uw vraag betrekking heeft op een specifiek onderdeel van ons pakket, zoals bijvoorbeeld de personeelsimport of salarisinterface, dan kunt u dit hier aangeven. Meerdere voorgedefinieerde categorieën zijn mogelijk.

Share with 'Uw bedrijfsnaam' / Private Request*

De laatste stap van het aanmaken van een ticket, is de keuze of u dit ticket enkel op persoonlijke titel wilt aanmaken of namens uw bedrijf.

Sinds kort is het mogelijk om bedrijven te definiëren en personen aan een bedrijf te koppelen. Hiermee kunt u uw melding automatisch met uw collega's delen. Voorwaarde is wel dat de personen een JIRA account hebben.

Heeft u een nieuwe collega hebben die met JIRA werkt en nog niet uw tickets kan inzien? Dan vernemen wij dat graag!

*Standaard staat de optie aan om het ticket namens uw bedrijf aan te maken.

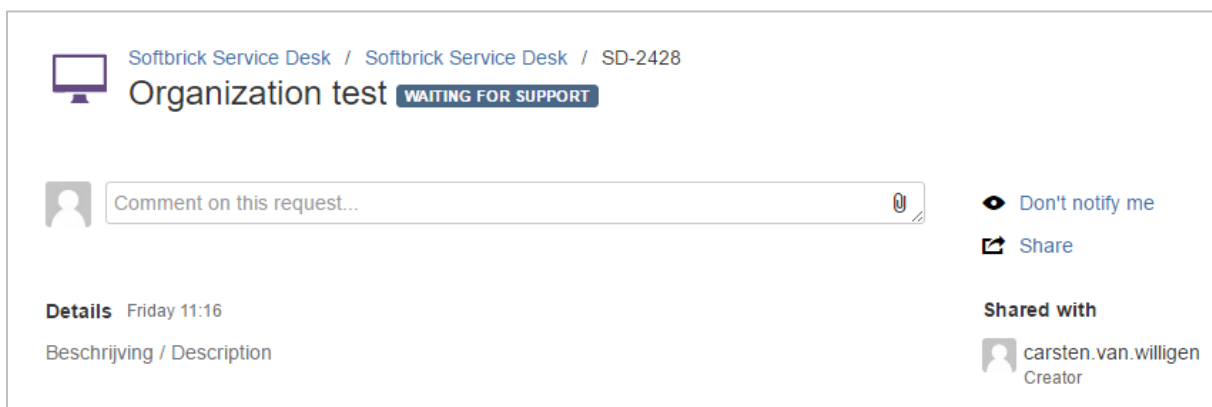
3.1 Aangemaakte tickets inzien

Nadat uw aanvraag is ingediend, wordt u automatisch doorgestuurd naar het aangemaakte ticket.

3.2 Personen laten participeren aan een ticket

Het is mogelijk om personen 'toe te voegen' aan een ticket, zodat zij ook het incident en de correspondentie hiervan kunnen inzien en indien nodig kunnen reageren.

Hiervoor kunt u aan de rechterzijde de knop **Share** gebruiken. U vult vervolgens het e-mailadres of de gebruikersnaam van uw collega in.

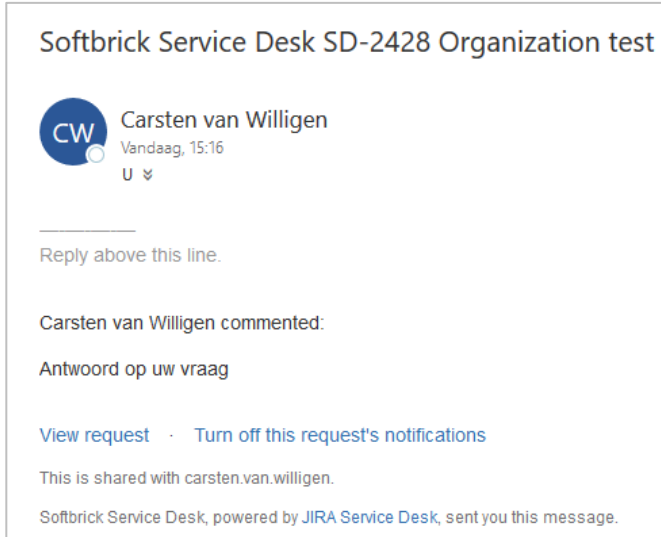


The screenshot shows a JIRA ticket interface. At the top, it displays the breadcrumb 'Softbrick Service Desk / Softbrick Service Desk / SD-2428' and the ticket title 'Organization test' with a status badge 'WAITING FOR SUPPORT'. Below the title is a comment input field with a placeholder 'Comment on this request...' and a user icon. To the right of the input field are two buttons: 'Don't notify me' (with an eye icon) and 'Share' (with a share icon). Underneath the input field, there is a 'Details' section showing 'Friday 11:16' and 'Beschrijving / Description'. On the right side, under the heading 'Shared with', there is a user profile for 'carsten.van.willigen' with the role 'Creator'.

3.3 Reageren op een bestaande case

Wanneer u in uw mailbox een e-mail heeft ontvangen met als onderwerp: 'Softbrick Service Desk SD-XXXX Onderwerp van uw melding', dan betekent dit dat er een aanpassing heeft plaatsgevonden op dat betreffende ticket.

In de e-mail staat verder beschreven wat voor soort wijziging er heeft plaatsgevonden.




Vanuit de e-mail kunt u vervolgens op **View request** klikken om naar de webpagina te gaan waar u de aanpassing verder kunt bekijken en indien nodig kunt reageren. Voor de verschillende type meldingen, zie hoofdstuk 5.

3.4 Tickets en status van door uzelf gemelde tickets inzien

Indien u graag al uw open tickets wilt inzien, dan is dit mogelijk door rechtsboven op **Requests** te klikken vervolgd door **My requests**.

Het volgende scherm wordt geopend:


| Type | Reference | Summary | Service desk | Status | Requester |
|---|-----------|-------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
|  | SD-2428 | Organization test | Softbrick Service Desk | WAITING FOR CUSTOMER | carsten.van.willigen |

Mocht u ook afgesloten aanvragen willen inzien, dan is dit mogelijk door op het drop-down menu **Open requests** te klikken en vervolgens op **Any Status**.

3.5 Tickets en status van door de organisatie gemelde tickets inzien

Indien u graag alle open tickets van uw bedrijf wilt inzien, is dat mogelijk door rechtsboven op 'Requests' te klikken vervolgd door 'Uw bedrijfsnaam'.

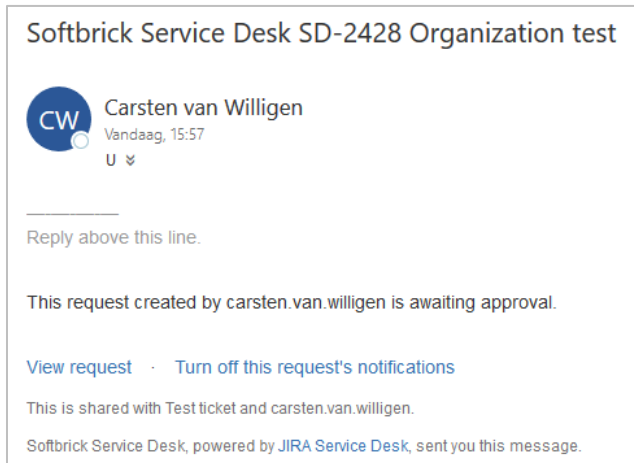
Van hieruit komt het volgende scherm naar voren:

| Type | Reference | Summary | Service desk | Status | Requester |
|---|-----------|-------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
|  | SD-2428 | Organization test | Softbrick Service Desk | WAITING FOR CUSTOMER | carsten.van.willigen |

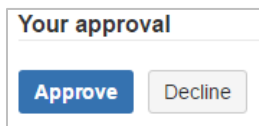
3.6 Ticket goedkeuren of afwijzen

Wanneer een ticket door Softbrick beantwoord is met een oplossing, zullen wij de status wijzigen naar **Waiting for Customer approval**.

U krijgt vervolgens een e-mail die er als volgt kan uitzien:



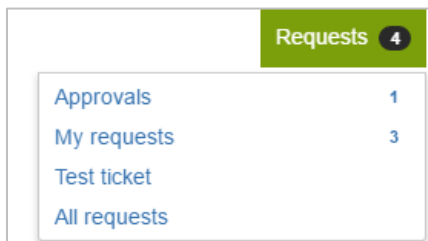
Als u vanuit de e-mail op **View request** klikt, krijgt u in het ticket extra functionaliteiten, namelijk:



Wanneer u op **Approve** klikt, is de melding door u goedgekeurd en definitief afgesloten.

Kiest u voor **Decline**, dan wijst u de aangeboden oplossing af. Om dit ticket verder op te pakken, ontvangen wij graag aanvullende informatie en redenen van afwijzing. Wij zullen uw vraag in dat geval opnieuw behandelen.

Indien tickets nog een goedkeuring vereisen, kunt u dit ook vanuit de **Requests** rechtsboven benaderen:



3.7 Satisfaction

Wanneer u een ticket heeft goedgekeurd, dan zal het ticket definitief gesloten worden. U ontvangt vervolgens per e-mail een verzoek, waarin wij u vragen vrijblijvend deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek.

4. PROFIEL WIJZIGEN

Rechtsboven op de pagina ziet u een avatar/persoonlijke afbeelding behorende bij uw profiel. Om uw profiel te wijzigen, klikt u op deze afbeelding.

4.1 Wachtwoord wijzigen

Binnen uw profiel kunt u uw wachtwoord wijzigen. Klik hiervoor op de optie **Change password**.

4.2 Naam, taal en tijdzone wijzigen

Binnen uw profiel kunt u uw naam, taal en de tijdzone waarin u zich bevindt wijzigen. Klik hiervoor op de optie **Edit**.

5. STATUS OVERZICHT EN WELKE ACTIE KUNT U HIERVAN VERWACHTEN?

Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende statussen met bijbehorende omschrijving en welke vervolgacties u bij elke status kunt verwachten:

| Status | Omschrijving / Actie |
|-------------------------------|--|
| Assigned to Consultant | Indien een melding binnen komt waaruit blijkt dat de werkzaamheden niet onder het supportcontract vallen, zal dit doorgestuurd worden naar een consultant. |
| Assigned to Development | Indien de melding niet te beantwoorden of op te lossen is door de supportmedewerkers, dan zal dit doorgezet worden naar de development afdeling. Zij gaan dit vervolgens verder onderzoeken. |
| On Hold | Ticket staat tot nader order in de wacht. |
| Resolved | Wanneer het probleem door u goedgekeurd is, krijgt het de status 'Resolved'. |
| Waiting for Customer | Wanneer wij een reactie op uw ticket hebben geplaatst, dan zal de status gewijzigd worden naar 'Waiting for customer'. |
| Waiting for Customer Approval | Wanneer wij een reactie op uw ticket hebben geplaatst die een mogelijke oplossing bevat, dan zal de status gewijzigd worden naar 'Waiting for customer approval'. U dient het ticket nu goed te keuren of af te wijzen. Indien u het afwijst, zal de status automatisch gewijzigd worden naar 'Waiting for Support'. |
| Waiting for Support | De melding is in behandeling bij de Service Desk. Dit is tevens de standaard status van het ticket op het moment dat deze aangemaakt wordt. |
| Waiting for Third Party | Het kan voorkomen dat na onderzoek van het ticket blijkt dat het probleem veroorzaakt wordt door een derde partij. Mocht dit het geval zijn, dan zullen wij, afhankelijk van de partij, contact met hen opnemen om het probleem verder te onderzoeken en indien mogelijk op te lossen. |

6. PRIORITEITEN

Prioriteiten worden op volgorde van binnenkomst behandeld. Hierbij wordt rekening gehouden met de prioriteit die bij binnenkomst door de gebruiker is vastgesteld.

- Prio 1** Er is sprake van een 'System down'. Het hele systeem of de Softbrick- applicatie is buiten werking.
of Bij een storing waardoor de salarisverwerking blokkeert.
- Prio 2** Problemen met, of verstoringen van de functionaliteit die de dagelijkse operatie verstoren.
- Prio 3** Vragen, problemen of storingen die de dagelijkse verwerkingen niet noemenswaardig hinderen.
- Prio 4** Vragen, problemen of storingen die opgelost moeten worden maar geen deadline hebben.

7. SLA

Het is voor u, en ook voor ons, van belang te weten wanneer u van ons een reactie of oplossing kunt verwachten. Deze respons- en oplostijden vindt u hier:

| | | Responstijd | Oplostijd |
|---------------|----------|--------------------|------------------|
| Urgent | (Prio 1) | < 1 werkuren | < 1 werkdag |
| Hoog | (Prio 2) | < 1 werkdagen | < 3 werkdagen |
| Midden | (Prio 3) | < 2 werkdagen | < 5 werkdagen |
| Laag | (Prio 4) | < 2 werkdagen | In overleg |

N.B.:

- Tijdelijke work-arounds gelden als een voorlopige oplossing.
- Genoemde tijdsverplichtingen zijn niet van toepassing op maatwerk.
- Afwijkingen binnen het SLA contract zijn mogelijk bij uw firma. Dit is van tevoren met uw organisatie schriftelijk overeengekomen.
- Ondersteuning op hardware (klokken, clients, servers e.d.) valt niet onder het supportcontract.