



IT-WEB

Handleiding
voor gebruik

Cliëntentoeegang

Inleiding

IT-Web is een webbased applicatie bedoeld voor medewerkers van een servicedesk. Zowel de medewerkers van de servicedesk, de it-ondersteuners, de servicemanager, de financiële controller en niet op de laatste plaats de cliënt kunnen gebruik maken van de verschillende poorten die toegang verschaffen tot de applicatie.

Elke poort heeft specifieke kenmerken en geeft toegang tot bepaalde onderdelen van de applicatie.

Globale werking

Een cliënt kan zich met eigen naam en wachtwoord via het internet toegang verschaffen tot IT-Web en kan melding maken van een storing. Een storing kan omschreven worden, geclassificeerd naar belangrijkheid en de cliënt kan aangeven wanneer hij/zij de it-ondersteuner verwacht voor reparatie.

De servicedesk ontvangt de melding en beoordeelt de melding. Is de melding geclassificeerd, dan wordt gekeken of de gewenste reparatiedatum/tijd gehaald kan worden. Lukt dat, dan wordt de melding naar de cliënt gemaakt dat de aanvraag gehonoreerd is. Is er een modificatie gemaakt, dan krijgt de cliënt een voorstel van de servicedesk terug.

Per maand kunnen er facturen per cliënt uitgedraaid worden.

Escalatieprocedures zijn ingebouwd en worden per email uitgevoerd.

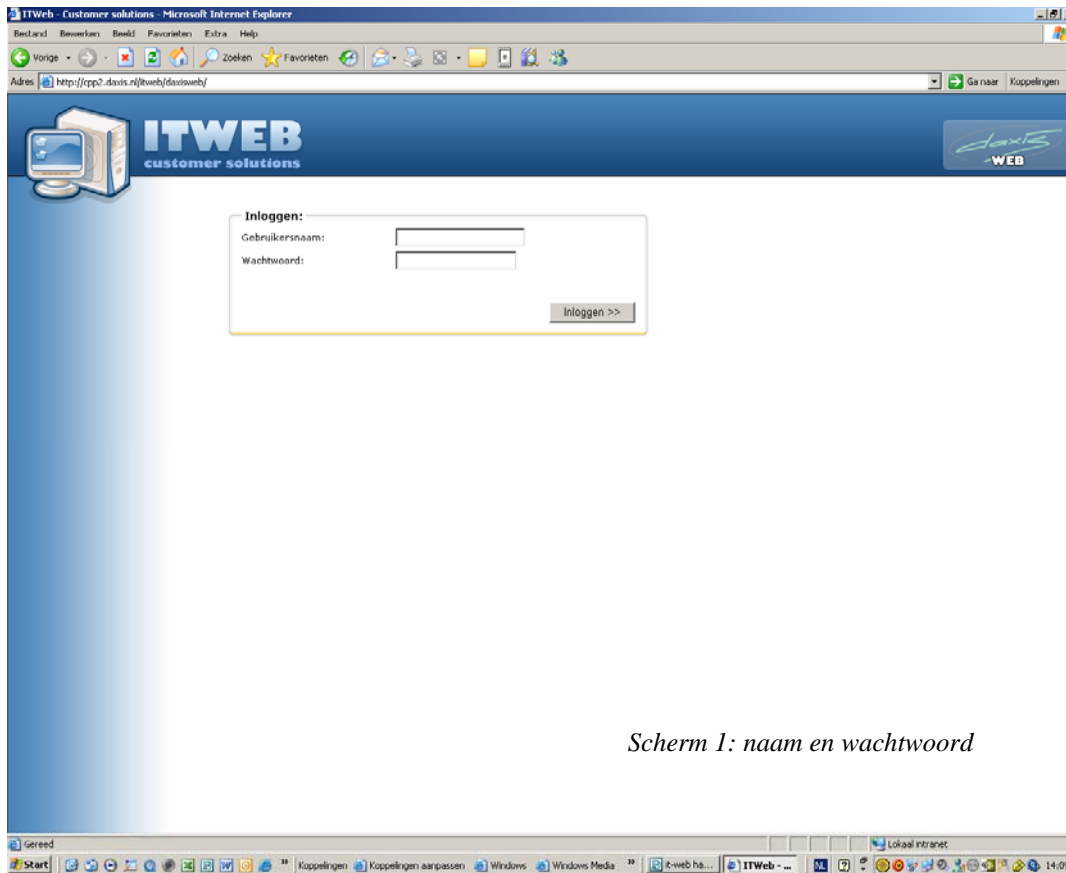
De cliënt kan tevens bestellingen doen zoals supplies en onderdelen.

Log files worden aangemaakt op basis van verrichte werkzaamheden per cliënt en ondersteuner.

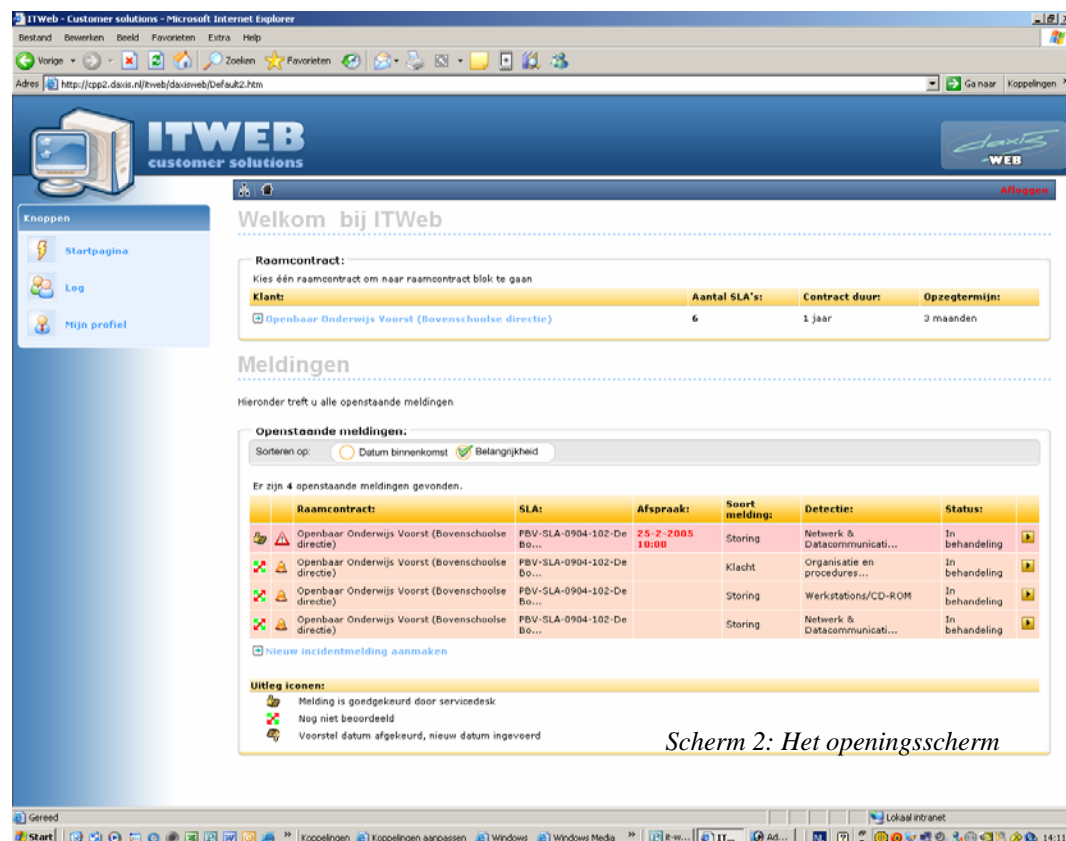
In deze handleiding wordt het de cliënten toegangspoort beschreven.

De cliënteningang

De cliënt kan zich via de site www.daxis.nl/itweb toegang verschaffen tot de applicatie. De gebruiker dient zijn naam en wachtwoord in te vullen en komt vervolgens in het openingsscherm.



Scherf 1: naam en wachtwoord



Scherf 2: Het openingsscherm

Op het openingsscherm kan de klant het volgende vinden:

Aan de linkerkant van het scherm staan drie knoppen:

- Startpagina
- Log
- Mijn profiel

De gebruiker kan bij *mijn profiel zijn gegevens bekijken en eventueel aanpassen*.

In de log file is een overzicht te vinden van aangemelde storingen.

Verder kan de klant het raamcontract opvragen en de belangrijkste punten van het contract in de linkerkolom bekijken.

Verder ziet de cliënt direct alle openstaande meldingen, gesorteerd naar datum of belangrijkheid. Voor elke melding staat een icoontje. De cliënt kan direct zien welke melding in behandeling is en welke nog niet.

En natuurlijk het belangrijkste wellicht van dit scherm:

De cliënt kan een nieuwe incidentmelding aanmaken.

The screenshot shows a web browser window displaying the ITWEB Customer Solutions portal. The main content area is titled 'Nieuw incidentmelding aanmaken'. The form is divided into several sections:

- Algemeen:** SLA klant: De Bongerd; SLA code: PBV-SLA-0904-102-De Bongerd.
- Aard melding:** Binnenkomst: Webinterface; Soort melding: Storing.
- Detectie:** Domein: Netwerk & Datacommunicatie; Specificatie: Printer.
- Melding:** Incident: (empty text area).
- Classificatie:** Voorkeur wanneer ondersteuner moet scoren: Tijd: (empty input fields).

The 'Impact' section contains a table with the following structure:

Incident:	Kan/kunnen niet meer werken	Kan/kunnen bepaalde functies niet uitvoeren	Kan/kunnen op omslachtige wijze nog werken
Alle gebruikers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enkele gebruikers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eén gebruiker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Buttons at the bottom of the form are 'Annuleren' and 'Toevoegen'.

Scherm 3: Nieuw incidentmelding aanmaken

De cliënt kan de melding in een categorie indelen bij het onderdeel **detectie**.

Bijv. netwerk & datacommunicatie, werkstations, etc.

Tevens kan het probleem geclassificeerd worden. De storing kan in een systeem van 9 niveaus ingeschaald worden. Van **niemand kan meer werken** tot **één persoon kan op omslachtige wijze nog werken**.

Verder kan de storing omschreven worden en kan de klant aangeven wanneer de ondersteuner ter plekke dient te verschijnen.

Na versturen van het bericht zal de helpdesk de melding ontvangen en beoordelen. Zodra de melding beoordeeld is, kan de klant zien wat de status is van de melding.

In de meeste gevallen zal nader overleg nodig zijn over de tijd waarop het euvel verholpen wordt.