

Beheer je Previder cases in de

BUSINESS PORTAL

Inhoud

1	Wat is de Business Portal?	2
2	De Business Portal gebruiken	3
2.1	Inloggen in de Business Portal	3
2.2	Een case aanmaken	4
2.3	Een verzoek aanmaken	5
2.4	Case heropenen	7
2.5	MFA instellen	8

1 Wat is de Business Portal?

Het Business Portal is jouw centrale omgeving voor het indienen en beheren van supportcases en serviceverzoeken.

Via deze omgeving kun je eenvoudig meldingen aanmaken, de status volgen en met onze servicedesk communiceren via de cases. Als IT verantwoordelijke krijg je ook direct inzicht in de cases van jouw organisatie.

Wij kunnen je sneller en efficiënter helpen als je gebruik maakt van het Business Portal. Indien je vragen hebt, ondersteunt onze servicedesk je graag bij het gebruik van het portal.

2 De Business Portal gebruiken

2.1 Inloggen in de Business Portal

Je kunt inloggen in de Business Portal via de link Home – Business Portal Previder. Met de knop login kun je inloggen met jouw account.

Business Portal

Er zijn twee verschillende inlogmethodes:

Heeft jouw organisatie een koppeling met ServiceNow? Dan kun je inloggen met je Microsoft account middels SSO. Krijg je een foutmelding heeft je organisatie geen koppeling.

Kies rechtsbovenin voor Log in, en vervolgens voor **Use external login**.

Log in

User name

Password

[Forgot Password ?](#)

[Use external login](#)

Heeft jouw organisatie **geen** koppeling met ServiceNow, dan dien je in te loggen met een lokaal account. Deze kan aangevraagd worden via jouw Customer Engagement Manager.

Kies vervolgens voor **wachtwoord vergeten** en vul je emailadres in, je ontvangt een mail om je wachtwoord in te stellen.

Log in

User name

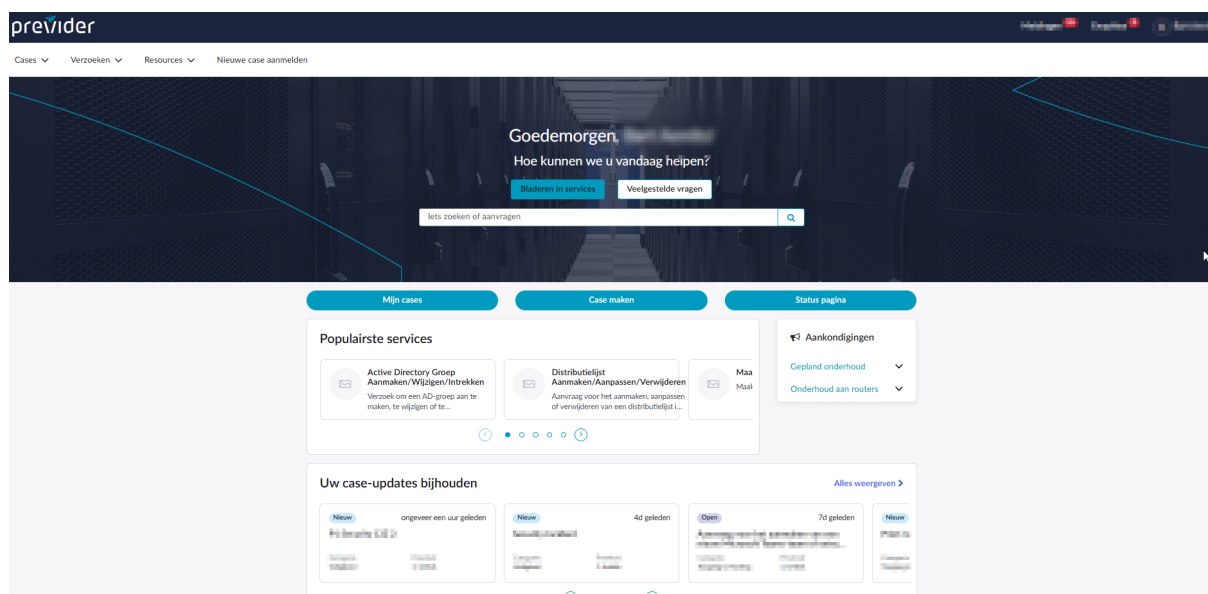
Password

[Forgot Password ?](#)

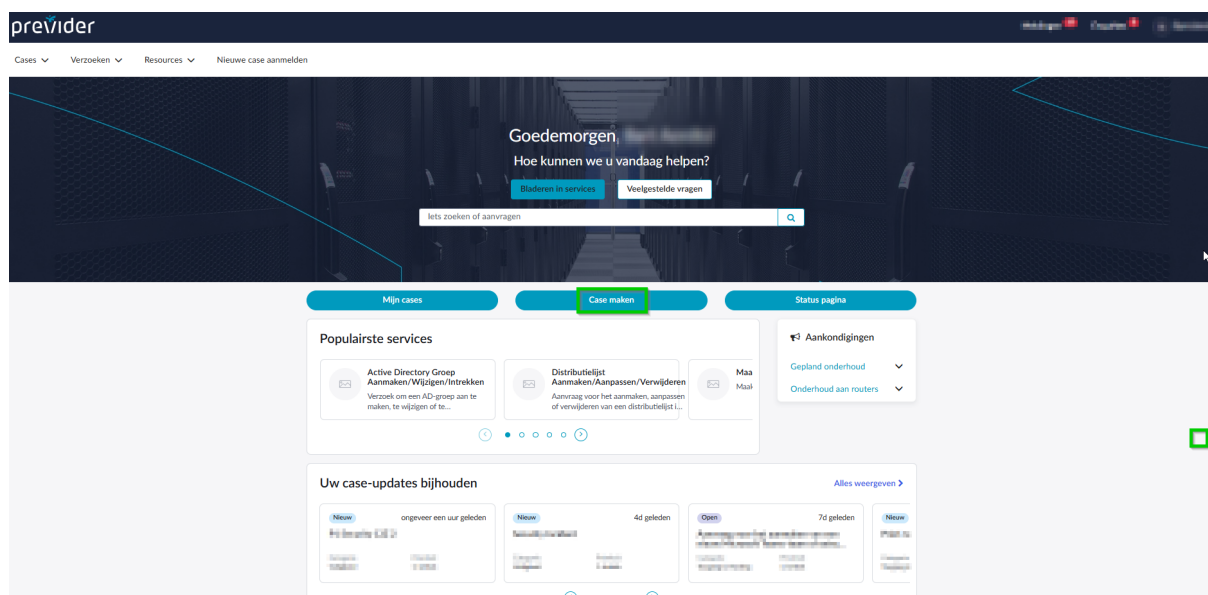
[Use external login](#)

Als je ingelogd bent zie je de volgende pagina. Hier zie je een overzicht van jouw cases en kun je cases en verzoeken indienen.



2.2 Een case aanmaken

Wanneer je een melding wilt doen van een storing, probleem of vraag, kun je dit eenvoudig doen via de knop Case maken op de startpagina van het Business Portal.



1. Klik op Cases > Nieuwe case aanmaken of op de knop Case maken.
2. Vul het formulier in met rapporterende persoon, account, categorie, titel, beschrijving en eventuele bijlagen.

Maak een Case aan

Maak een nieuwe Previder-case aan

Voor veelgestelde vragen en veelvoorkomende problemen vindt u de antwoorden in het gedeelte 'Resources > Veelgestelde vragen'. Mocht uw vraag of probleem hier niet tussen staan, dan kunt u uiteraard een ticket indienen. Wij zullen u dan zo snel mogelijk van een passend antwoord voorzien. De FAQ-items worden voortdurend bijgewerkt en er worden regelmatig nieuwe items toegevoegd.

* Verplicht veld


* Rapporterende persoon Account

Betrokken personen *Categorie

*Titel

*Beschrijving

Bijlagen toevoegen



Een bestand kiezen of sleep het hierheen.
Kopieer en plak hier klembordbestanden.

Indienen

Vereiste informatie

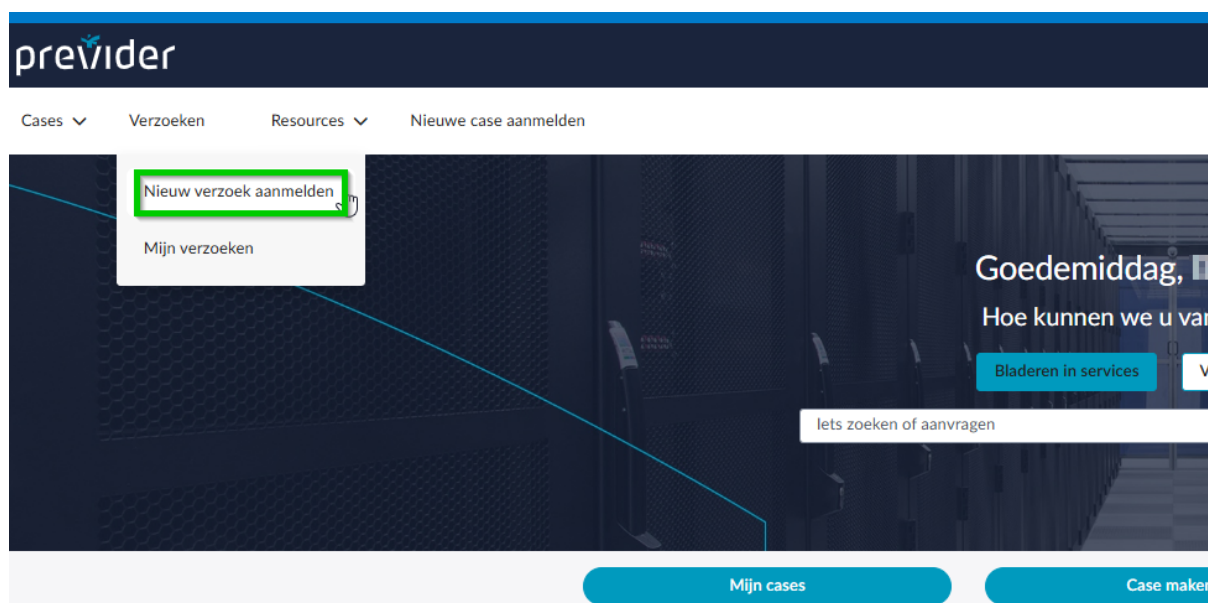
[Categorie](#) [Titel](#) [Beschrijving](#)

3. Klik op Verzenden om de case in te dienen.

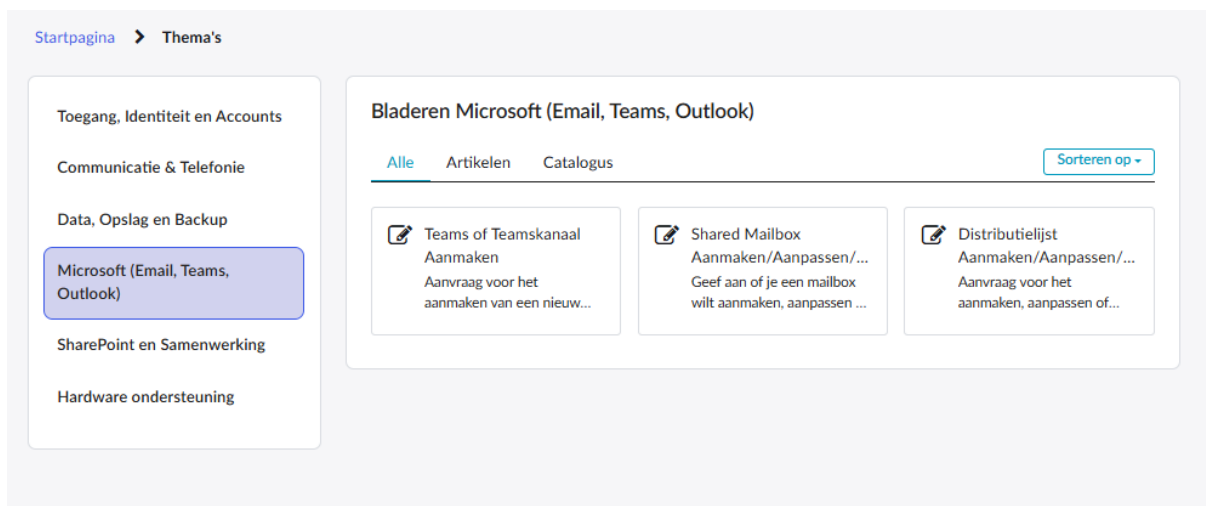
Na het indienen ontvang je een case-nummer en kun je de voortgang volgen onder Mijn cases.

2.3 Een verzoek aanmaken

Via het onderdeel Verzoeken kun je standaardaanvragen indienen zoals Teams-kanalen, gebruikerswijzigingen, toegangsaanvragen en andere ICT-processen.



1. Klik op Verzoeken of gebruik de zoekfunctie om het juiste formulier te vinden.
2. Vul het formulier in met de gevraagde gegevens zoals namen, doelen, urgentie of goedkeuring.
3. Voeg indien nodig bijlagen toe.
4. Klik op Verzenden om jouw verzoek in te dienen.



Teams of Teamskanaal Aanmaken

Aanvraag voor het aanmaken van een nieuw Microsoft Teams-team of extra kanaal.

Gebruik dit formulier om een nieuw Microsoft Teams-team of een extra kanaal binnen een bestaand team aan te vragen. Zorg ervoor dat je duidelijk aangeeft wat het doel is, wie de eigenaren zijn, en voor wie het team of kanaal zichtbaar worden alleen aangemaakt met een functioneel doel en duidelijke naamconventie.

*** Verplicht veld**

*** Type verzoek**

Kies of je een heel nieuw team of alleen een extra kanaal wilt aanvragen ✕

-- Geen --

*** Gewenste naam van Team/Kanaal**

*** Doel van het Team/Kanaal**

*** Eigenaar/Eigenaren**

Leden

*** Publiek of Privé**

-- Geen --

*** Urgentie**

-- Geen --

* Goedkeuring leidinggevende gekregen

Indienen

Vereiste informatie

Type verzoek

Gewenste naam van Team/Kanaal

Doel van het Team/Kanaal

Eigenaar/Eigenaren

Publiek of Privé | Urgentie

Goedkeuring leidinggevende gekregen

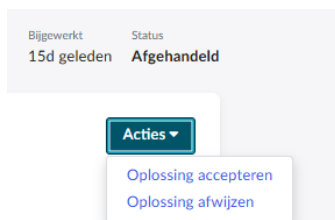
Jouw verzoek wordt automatisch verwerkt of doorgestuurd naar de juiste afdeling. Je kunt de voortgang volgen via Mijn verzoeken.

2.4 Case heropenen

Als een case afgehandeld is, dan kan je jouw case terugvinden onder mijn cases of mijn organisatie cases:



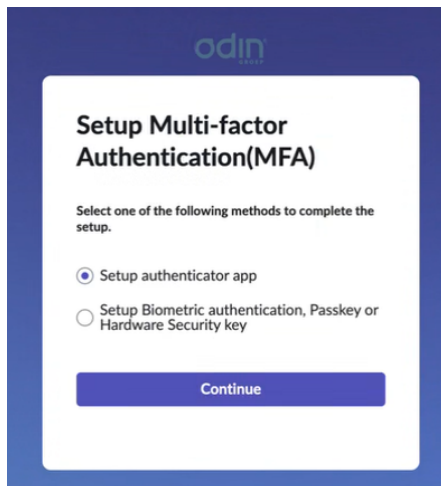
Klik op de Case en selecteer oplossing accepteren om hem definitief af te sluiten of oplossing afwijzen om hem te heropenen. Na verloop van tijd zullen cases vanzelf weer gesloten worden.



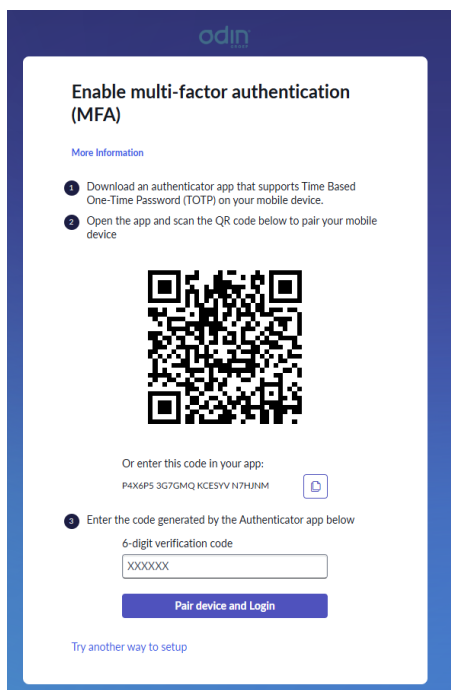
Mocht een Case definitief gesloten zijn, kan deze niet meer worden heropend. In dit geval dien je een nieuwe case in te schieten in het portaal.

2.5 MFA instellen

Iedere ServiceNow user dient MFA in te stellen om toegang te krijgen tot de Business Portal. Mocht jouw organisatie een koppeling hebben met ServiceNow, loopt de MFA reeds via je Microsoft account. Indien er lokale accounts zijn aangemaakt binnen ServiceNow krijg je bij de eerste keer inloggen het volgende scherm te zien.



Kies in bovenstaande voor “Setup authenticator app”. Scan de getoonde QR code met jouw Authenticator app om MFA in te stellen.



Vul de 6-cijferige code in, je bent nu ingelogd.