

Beheer uw Previder tickets 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	3
2.3	Een verzoek aanmaken	5
2.4	Ticket heropenen	6

1 WAT IS DE BUSINESS PORTAL?

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

Via deze omgeving kunt u eenvoudig meldingen aanmaken, de status volgen en met onze servicedesk communiceren via de cases. Als IT manager krijgt u ook direct inzicht in de cases van uw organisatie.

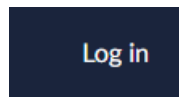
Wij kunnen u sneller en efficiënter helpen als u gebruik maakt van het Business Portal. Indien u vragen heeft, ondersteunt onze servicedesk u graag bij het gebruik van het portal.



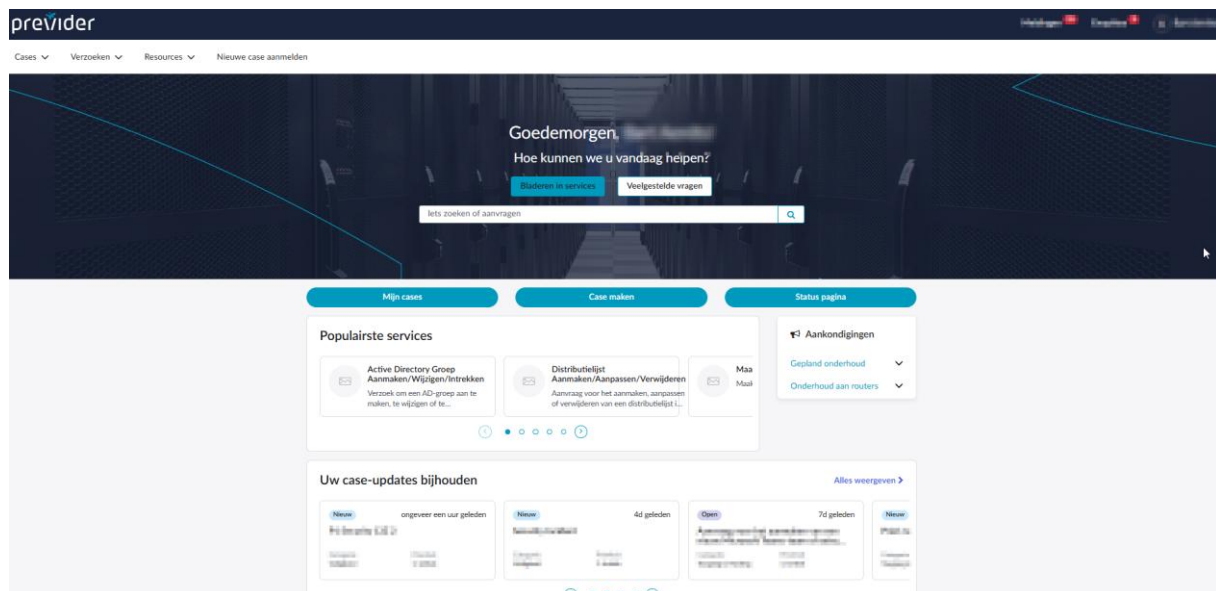
2 DE BUSINESS PORTAL GEBRUIKEN

2.1 Inloggen in de Business Portal

U kunt inloggen in de Business Portal via de link Home – Business Portal Previder. Met de knop login kunt u inloggen met uw account.

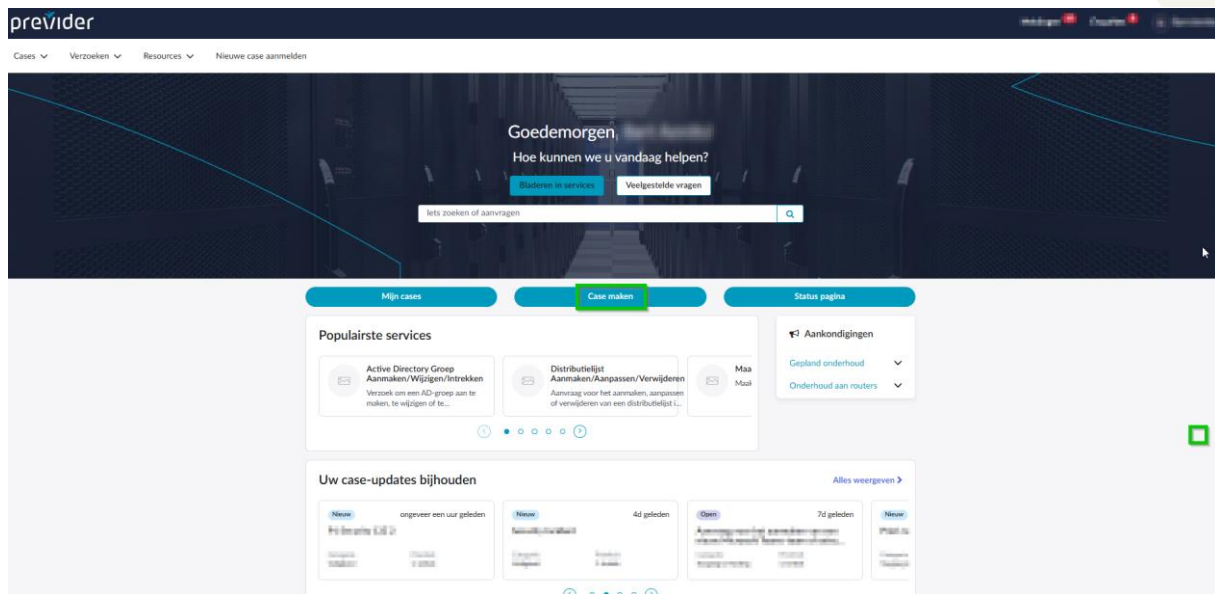


Als u ingelogd bent ziet u de volgende pagina. Hier ziet u een overzicht van uw cases en kunt u cases en verzoeken indienen.



2.2 Een case aanmaken

Wanneer u een melding wilt doen van een storing, probleem of vraag, kunt u 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

Vereiste informatie

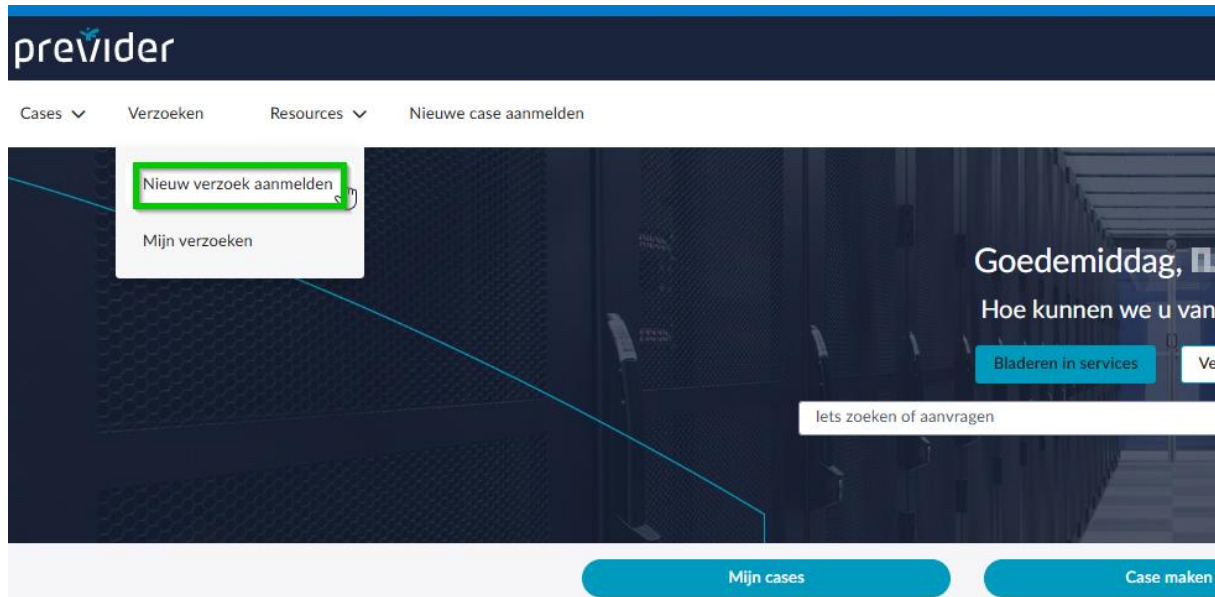
of sleep het hierheen.
Kopieer en plak hier klembordbestanden.

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

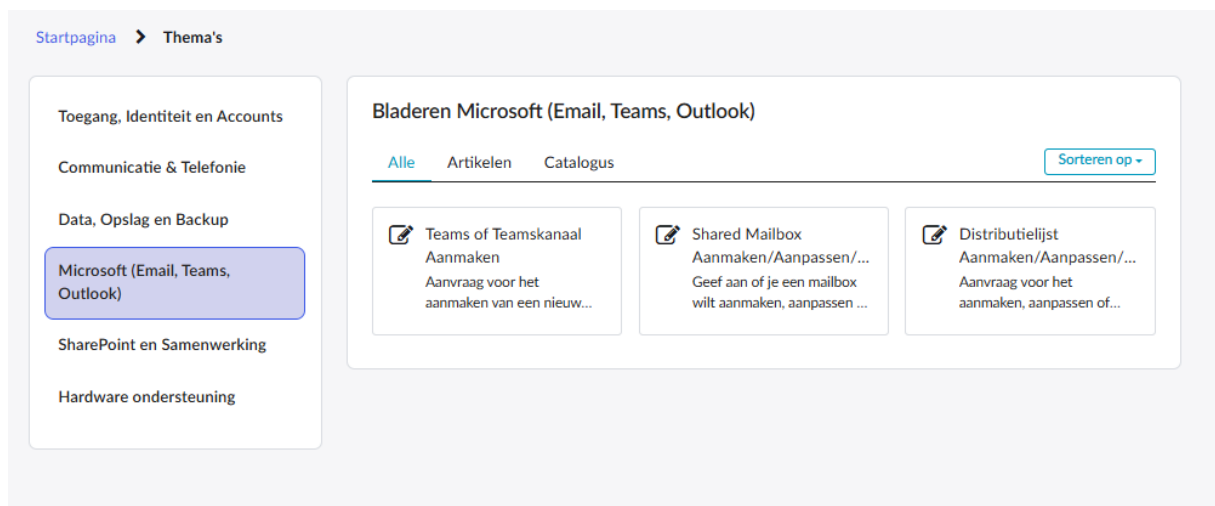
Na het indienen ontvangt u een case-nummer en kunt u de voortgang volgen onder Mijn cases.

2.3 Een verzoek aanmaken

Via het onderdeel Verzoeken kunt u 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 uw 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 is. Teams 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

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

2.4 Ticket heropenen

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



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

