



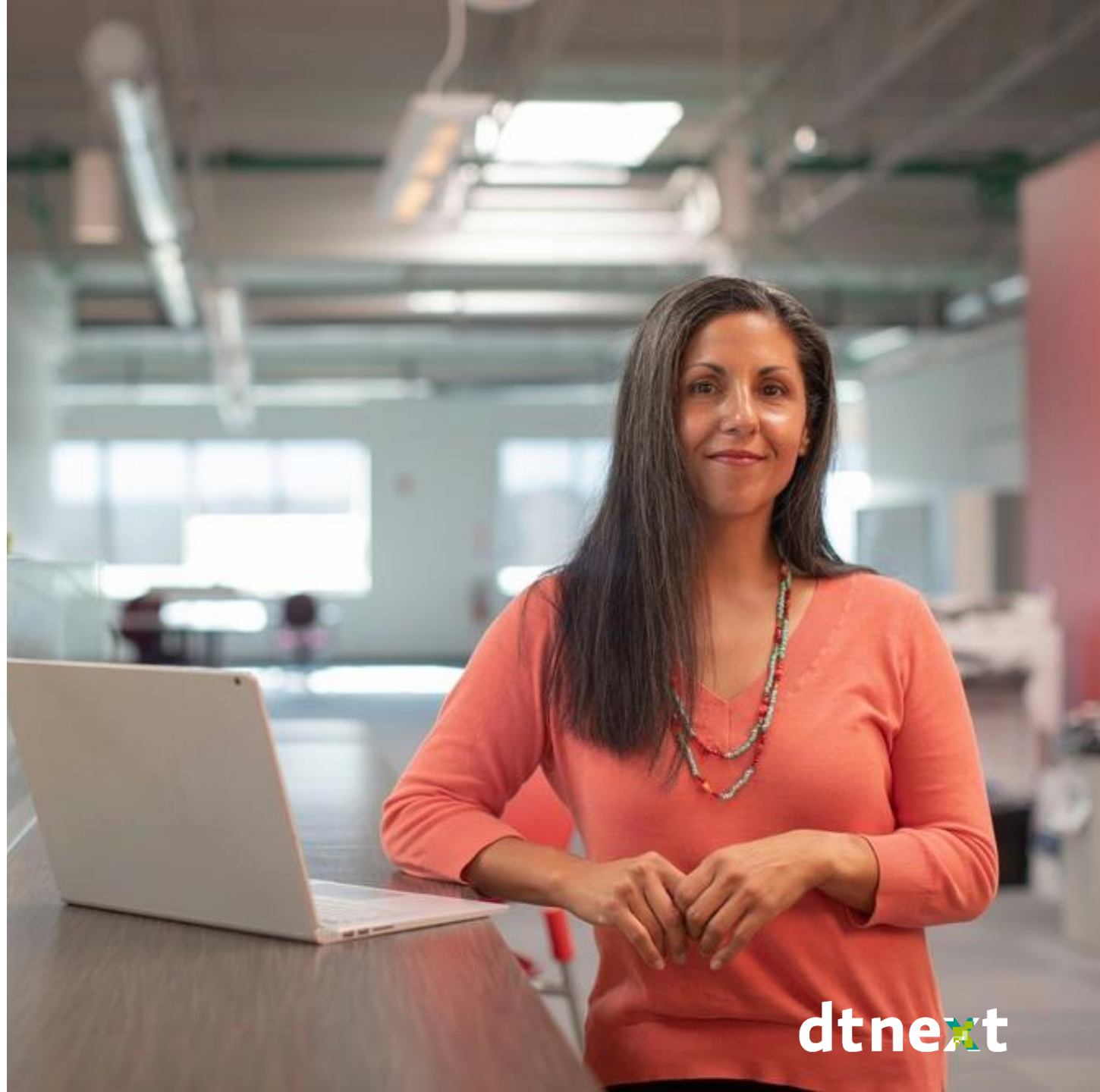
WEGWIJS BIJ DTNEXT' CUSTOMER SERVICE

Alle informatie binnen handbereik voor een vlotte en efficiënte ondersteuning bij serviceaanvragen.

Welkom bij dtnext

Serviceaanvragen behandelen en jou updaten is een belangrijk deel van ons dagelijks werk. En wij willen niets liever je hiermee snel en goed van dienst zijn.

Ons team staat dagelijks voor je klaar om je te ondersteunen met een optimale beschikbaarheid en bij het gebruik van de bedrijfskritische applicatie(s). Wij bieden je de extra zorg die hiervoor nodig is. Van advies en ontwikkeling, tot migratie en beheer.





INHOUD

1. **CONTACT**
AANSPREEKPUNT & BEREIKBAARHEID
2. **PRIORITEITEN**
VAN LAAG TOT BUSINESS CRITICAL
3. **CUSTOMER SERVICEAANVRAGEN**
4. **EEN INCIDENT MELDEN**
5. **STEL ONS JE VRAAG**
6. **EEN WIJZIGING AANVRAGEN**
7. **CONSULTANCY AANVRAGEN**
8. **ESCALATIECONTACTEN: IN GEVAL VAN NOOD**
9. **CUSTOMER SERVICEPORTAL**

EEN STAPPENPLAN VOOR OPTIMAAL GEMAK

BONUS: ALLE GEGEVENS OP EEN A4'TJE

CONTACT

CENTRAAL AANSPREEKPUNT

Onze Customer Serviceteam is jouw centrale aanspreekpunt voor operationele zaken. Zij verzorgen het administratieve proces en nemen jouw serviceaanvragen als eerste in behandeling. Onze Customer Servicedesk bestaat uit een deskundig team die jouw vraagstukken zo volledig mogelijk en inhoudelijk behandelt. Onze gemotiveerde en ervaren medewerkers gaan met jouw aanvraag aan de slag, uiteraard rekening houdend met de afspraken die wij hierover met jouw organisatie hebben gemaakt. Cases worden behandeld op basis van prioriteit.

BEREIKBAARHEID

Onze Customer Servicedesk is bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur, tenzij anders afgesproken via aanvullende regelingen. Als geautoriseerd contactpersoon kun jij via het serviceportal serviceaanvragen indienen en de status ervan volgen, 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Voor een efficiënte afhandeling van serviceaanvragen vragen we je altijd het serviceportal te gebruiken voor communicatie en het indienen van aanvragen. Kom je er niet uit, en is directe communicatie nodig? Onze Customer Servicedesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren via:

Telefoonnummer: 085 303 07 82

Email: service@dtnext.nl

PRIORITEITEN

In het geval van een Service Level Agreement gelden onderstaande prioriteiten. Voor andersoortige overeenkomsten (zoals Remote Support) worden service aanvragen in principe op basis van best effort en volgorde van binnenkomst behandeld. Dus verwittig jezelf wat in jouw situatie van toepassing is.

P1 KRITIEK (Business Critical): De applicatie is niet beschikbaar, er is geen of nauwelijks ondersteuning van de bedrijfsprocessen beschikbaar, kritische bedrijfsprocessen zijn ernstig verstoord.

P2 Hoog: De applicatie is beperkt beschikbaar. Kritische bedrijfsprocessen zijn toegankelijk via een tijdelijke oplossing (workaround), maar minder kritische bedrijfsprocessen zijn ernstig verstoord.

P3 Normaal: De applicatie is beschikbaar, maar vertoont hinderlijk ongemak door uitval of verstoring van niet essentiële functies. De bedrijfsprocessen kunnen met lichte hinder – en eventueel met een workaround - doorgang vinden.

P4 Laag: Ondanks een geconstateerd gebrek blijft de applicatie beschikbaar, waarbij slechts licht ongemak wordt ervaren. Het gebrek heeft geen of acceptabele invloed op de ondersteuning van bedrijfsprocessen.

Gebruikersvragen, wijzigingsverzoeken en consultancy aanvragen hebben standaard Prioriteit P4

Responsetijden worden gehandhaafd volgens het service level agreement.

CUSTOMER SERVICEAANVRAGEN

INDIENEN

Stuur je serviceaanvraag in via het customer serviceportal door een nieuwe case aan te maken.

IDENTIFICATIE VAN JE SERVICEAANVRAAG

Na indiening van de serviceaanvraag ontvang je automatisch een uniek identificatienummer (casenummer), waardoor verdere communicatie vereenvoudigd wordt.

BEVESTIGING

Je ontvangt altijd een bevestigingsmail waarin de ontvangst van je aanvraag wordt bevestigd, inclusief het unieke identificatienummer. Deze e-mail wordt verstuurd vanuit service@dtnext.nl.

REACTIE

Wil je reageren naar aanleiding van een email? Doe dit dan via je serviceaanvraag op het customer service portal of reageer rechtstreeks op de e-mail met het casenummer die vanuit service@dtnext.nl aan jou is toegezonden.



EEN INCIDENT MELDEN

Tijdens het gebruik van de applicatie(s) kunnen verstoringen zich voordoen waardoor de software niet meer functioneert zoals verwacht. De oorzaak hiervan kan uiteenlopen. Variërend van een programmeerfout tot een andere interpretatie over de werking.

Wij helpen je verder, want wij begrijpen dat er niets zo vervelend is als software die niet werkt zoals verwacht.

STORING MELDEN

Om je storing te melden, maak je een nieuwe serviceaanvraag aan in het portaal en selecteer je het case type 'Incident'.

Je helpt ons met een duidelijke omschrijving van de melding, inclusief de stappen die je hebt genomen om hier te komen. Voeg indien mogelijk afbeeldingen toe voor meer duidelijkheid en om de manier waarop de storing kan worden gereproduceerd te verduidelijken.

PRODUCT

Voor een adequate opvolging ontvangen we graag zo snel mogelijk gedetailleerde informatie over de storing. Gebruik het veld 'Product' om aan te geven over welk product, add-in of add-on de melding gaat.

PRIORITEIT

Bij prioriteit gelden de responsetijden die van toepassing zijn in het geval van een service level agreement. Indien er geen service level agreement is afgesloten (zoals Remote Support) worden service aanvragen in principe op basis van best effort en volgorde van binnenkomst behandeld.

Deze prioriteit wordt afgeleid van de urgentie en noodzakelijkheid van het gemelde incident.

REACTIETIJD

Onze reactietijden worden vastgelegd in een service level agreement (SLA) op basis van de prioriteit het incident.


INCIDENT GEMELD, EN HOE NU VERDER?

Je hebt een incident gemeld. Hoe gaat het dan verder?

Wanneer je een storing hebt gemeld via het customer serviceportal, vraag je je wellicht af wat de volgende stappen zijn. In eerste instantie zullen onze medewerkers van de Customer Service jouw aanvraag screenen, classificeren en prioriteren. Indien mogelijk zullen zij het probleem direct oplossen, wat natuurlijk de meest efficiënte uitkomst is. Indien dit niet mogelijk is, wordt de serviceaanvraag doorgestuurd naar de 2e of 3e lijn voor verdere behandeling.

Na een grondige analyse zullen wij je op de hoogte brengen van de oorzaak en de oplossing van het probleem, en zullen we je regelmatig informeren over de voortgang. Belangrijke statuswijzigingen zie je in het customer serviceportal.

Zodra het incident is opgelost, wordt jouw serviceaanvraag gemarkeerd als 'Resolved'. Als je akkoord gaat met de oplossing of het afsluiten van de melding, wordt de case gesloten.



Op de startpagina vind je de tegel 'Mijn Cases', waar je al jouw serviceaanvragen kunt bekijken, evenals die van eventuele collega's (mede-contactpersonen). Klik op een case voor meer gedetailleerde informatie. Indien er openstaande cases zijn die op jouw actie wachten, zie je deze onder de status reason 'Need Input' voordat we verder kunnen gaan met de behandeling ervan.

ZIJN ER KOSTEN VERBONDEN AAN DE AFHANDELING?

Een storing kan verschillende oorzaken hebben, variërend van een programmeerfout in de software tot een ongelukkige bedieningsfout.

Of er kosten verbonden zijn, hangt af van de afspraken binnen het service level agreement. Heb je andere afspraken (zoals Remote support)? Dan kunnen er kosten verbonden zijn aan de afhandeling van jouw serviceaanvraag, tenzij hier specifieke afspraken voor zijn gemaakt. Kosten kunnen van toepassing zijn wanneer de verstoring niet wordt veroorzaakt door een reproduceerbare fout in de standaardsoftware waarvoor jullie een onderhoudscontract hebben, en die wordt ondersteund door de leverancier.

Implementatie, het “mergen” (in geval van maatwerk), het downgraden en data conversie van de oplossing in de standard programmatuur vallen niet onder een onderhoudsovereenkomst en worden, na jouw akkoord, in rekening gebracht.

We gaan er vanuit dat je akkoord gaat met eventuele doorbelasting van de tijd die we besteden. Vanzelfsprekend brengen we alleen de werkelijk bestede tijd in rekening.



We streven naar transparantie en duidelijkheid als het gaat om kosten. Heb je hierover een vraag? Of misschien een andere zienswijze. Laat het gerust weten, wij staan altijd open voor een gesprek.

STEL ONS JE VRAAG

Heb je een gebruikersvraag of wil je meer weten over het gebruik van onze applicatie? Ervaar dan het gemak van zelf het antwoord vinden en bezoek het Kennisplein op het serviceportal. Hier vind je antwoorden op de meest gestelde vragen. Staat het antwoord er niet bij of heb je een andere vraag? Maak dan een serviceaanvraag aan en wij gaan ermee aan de slag.

JE VRAAG INDIENEN

Je kunt je vraag online indienen door het formulier in te vullen dat opent wanneer je op de pagina 'Service Aanvraag' kiest voor de knop 'Vraag' aan de rechterzijde.

HOEVEEL VRAGEN MAG IK STELLEN?

Wij verzoeken je om per serviceaanvraag telkens slechts één vraag te stellen; dit maakt een efficiënte en snelle behandeling van jouw vraag mogelijk.

WANNEER KAN IK EEN REACTIE VERWACHTEN?

Jouw vraag krijgt bij het indienen automatisch een prioriteit toegewezen. Standaard geldt prioriteit 4. Onze reactietijd is afhankelijk van de afspraken die gemaakt zijn in het service level agreement.

ZIJN ER KOSTEN VERBONDEN AAN MIJN VRAAG?

Gebruikersvragen maken onderdeel uit van onze overeengekomen standaard service level agreement; aan de behandeling ervan zijn dan géén additionele kosten verbonden. Heb je een andere contractvorm? Dan worden al onze werkzaamheden in rekening gebracht, inclusief de afhandeling van je vraag.

Vragen over de inrichting, werking of implementatie van de applicatie worden door ons geclassificeerd als consultancy; hieraan zijn wél kosten verbonden, ongeacht de contractvorm.

WAT IS EIGENLIJK EEN VRAAG?

Een (gebruikers)vraag is een informatieverzoek of een functionele vraag die met een korte instructie of toelichting door ons afgehandeld kan worden, veelal direct door onze eerstelijns Servicedesk.

Gebruikersvragen zijn doorgaans vragen waarop zelf het antwoord gevonden kan worden in de Help, aanvullende documentatie, Knowledgebase, of gaan over onderwerpen die zijn behandeld tijdens de implementatie of een training.

Vragen over de inrichting, werking of (verdere) implementatie van de applicatie(s) vallen doorgaans onder een serviceaanvraag van het type 'Consultancy'.

Je helpt ons met een duidelijke en zo volledig mogelijke beschrijving van het probleem en de wijze waarop wij dit kunnen reproduceren. Sluit daarbij gerust schermafdrucken bij via de knop 'Bestand toevoegen'. Kies binnen het customer serviceportal bij het aanmaken van een case voor case type 'Question'.

FAIR USE POLICY

Wij hanteren een "fair use"-beleid voor het aantal gebruikersvragen, wat betekent dat het beleid naar redelijkheid wordt toegepast. Bij bovenmatig gebruik nemen wij contact met je op om je advies te geven over een andere contractvorm, het normaliseren van het gebruik, aanvullende consultancy of extra training.

De afspraken die wij als organisaties met elkaar hebben gemaakt, zijn gebaseerd op verschillende contractvariabelen, waaronder het aantal serviceaanvragen. Als dit aantal sterk afwijkt, bestaat de mogelijkheid om hierover met elkaar in gesprek te gaan en nieuwe afspraken te maken.

EEN WIJZIGING AANVRAGEN

WIJZIGINGSVERZOEK

De implementatie van de applicatie stopt niet na de initiële ingebruikname. Er kunnen nieuwe wensen ontstaan om de applicatie zo optimaal en efficiënt mogelijk te laten blijven aansluiten op het bedrijfsproces. Heb je behoefte aan een wijziging, uitbreiding of zelfs een nieuwe versie van de applicatie? Dien dan online een wijzigingsverzoek in en wij regelen het voor je.

HOE DIEN JE EEN WIJZIGINGSVERZOEK IN?

Wil je bestaande functionaliteit laten wijzigen of aanvullende functionaliteit laten ontwikkelen waarbij je onze hulp nodig hebt? Je kunt je verzoek online indienen door een nieuwe case aan te maken met case type 'Change Request'.

Je helpt ons door een duidelijke en zo volledig mogelijke beschrijving te geven van de huidige werking, samen met de gewenste wijziging. Gebruik hierbij ook schermafdrucken.

PRIORITEIT

Jouw wijzigingsverzoek krijgt bij het indienen automatisch een prioriteit toegewezen. Standaard geldt prioriteit 4. Responsetijden zijn vastgelegd binnen het service level agreement.

WAT IS EEN WIJZIGINGSVERZOEK?

Een wijzigingsverzoek - of Change Request (RFC) - is een formele aanvraag om de bestaande software (code) aan te passen of uit te breiden. Het resultaat van een wijzigingsverzoek is maatwerk.

Het is van belang dat alle details van de gevraagde wijziging voldoende worden belicht en vastgelegd, en dat alle betrokkenen hetzelfde beeld hebben van de te realiseren oplossing. Daarom wordt de wijziging doorgaans vooraf beschreven in de vorm van een Functioneel Ontwerp (specificatie).

Het inrichten van software door middel van het instellen van beschikbare parameters wordt niet beschouwd als een softwarewijziging en dus ook niet als maatwerk. Bij deze handelingen hoeft de (standaard) softwarecode immers niet te worden gewijzigd.

ZIJN ER KOSTEN VERBONDEN AAN MIJN WIJZIGINGSVERZOEK?

Ja, een wijzigingsverzoek brengt dienstverlening met zich mee die wij in rekening brengen tegen de geldende standaardtarieven, tenzij anders aangegeven in het service level agreement. De dienstverlening wordt op basis van nacalculatie (de werkelijk bestede tijd) verrekend. Voor werkzaamheden op locatie wordt bovendien de geldende reiskostenregeling toegepast. Voor werkzaamheden op locatie buiten Nederland gelden aanvullende regelingen voor reis- en verblijfskosten. Ook de analyse van een wijzigingsverzoek wordt volgens deze condities in rekening gebracht.

Wij vragen je bij het indienen van jouw wijzigingsverzoek akkoord te geven voor de eerste twee uur dienstverlening voor analyse. We brengen uiteraard alleen de werkelijk bestede tijd in rekening. Indien de eerste twee uur niet toereikend zijn, vragen we jou opnieuw om akkoord voor de extra analyse-tijd. Na analyse ontvang je een indicatie van de tijd die nodig is om jouw wijzigingsverzoek vervolgens te realiseren. Pas na jouw akkoord hierop worden de verdere (ontwikkel)werkzaamheden ingepland en uitgevoerd.

Aan een wijzigingsverzoek kunnen ook andere kosten verbonden zijn, zoals aanvullende softwarelicenties of hardware. Dit is doorgaans niet opgenomen in onze indicatie; die beperkt zich tot de benodigde tijd voor het realiseren van de softwareaanpassing of -uitbreiding.

CONSULTANCY AANVRAGEN

ONDERSTEUNING

Optimaal (blijven) werken met jouw bedrijfsapplicatie(s)? Of het nu gaat om het opfrissen van kennis of een dag aanvullende begeleiding op locatie, onze deskundige consultants ondersteunen je graag.

HOE VRAAG JE CONSULTANCY AAN?

Je kunt je aanvraag online indienen door een nieuwe case aan te maken met het type 'Consultant Request'. Je helpt ons met een duidelijke en zo volledig mogelijke beschrijving van je behoeften. Voeg gerust aanvullende documenten toe via de knop 'Bestand toevoegen'. Wij plannen dan voor jou de best passende consultant voor deze opdracht.

PRIORITEIT

Jouw aanvraag krijgt bij het indienen automatisch prioriteit 4 toegewezen. Wij streven ernaar om de aanvraag binnen uiterlijk 10 werkdagen in behandeling te nemen.

OPDRACHT

Bij het indienen van je consultancyverzoek verstrek je ons de opdracht en ga je akkoord met de condities.

OP AFSTAND OF LIEVER TER PLEKKE?

Wil je onze ondersteuning op afstand of zie je liever onze consultant op locatie bij jouw bedrijf? Geef je voorkeur aan ons door. Dienstverlening op afstand kan in uren worden uitgevoerd, terwijl onze ondersteuning op locatie altijd als volledige werkdagen wordt gepland.

ZIJN ER KOSTEN VERBONDEN AAN CONSULTANCY?

Consultancy wordt op basis van nacalculatie tegen de geldende standaardtarieven en condities in rekening gebracht. Voor werkzaamheden op locatie wordt de geldende reiskostenregeling toegepast. Voor werkzaamheden op een locatie buiten Nederland gelden aanvullende regelingen voor reis- en verblijfskosten.

De geldende standaardtarieven gelden voor dienstverlening op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tijdens reguliere kantoortijden. Daarbuiten gelden opslagpercentages op het tarief.

Aan de administratieve afhandeling van jouw serviceaanvraag zijn geen kosten verbonden wanneer er een service level agreement van toepassing is.

AANMELDEN CUSTOMER SERVICE PORTAL

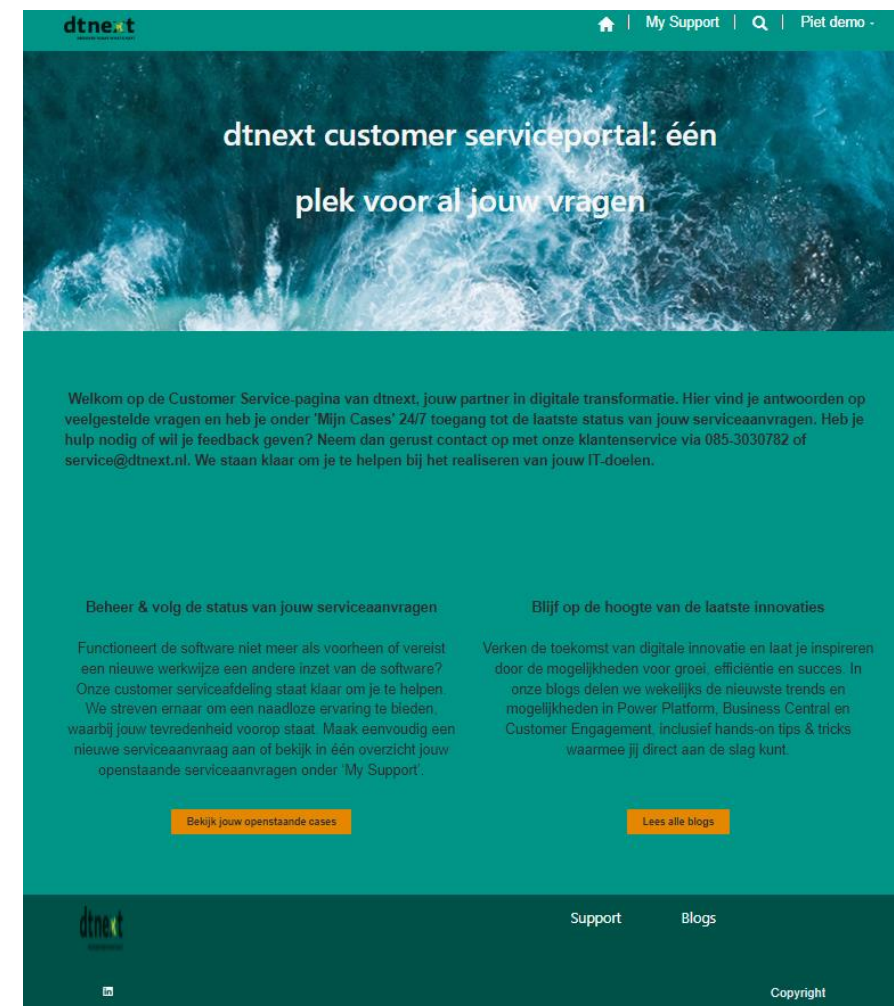
VOORDAT JE BEGINT

Je ontvangt van ons een e-mail met een link en activatiecode. Het customer service portal is alleen toegankelijk voor geautoriseerde contactpersonen. Als vertegenwoordiger van jouw organisatie ben jij nu bevoegd om service aan te vragen.

Als je een geautoriseerd contactpersoon bent, ontvang je een uitnodigingsmail met een activatielink en persoonlijke code.

ACTIVEREN TOEGANG TOT ONZE CUSTOMER SERVICE PORTAL

Je ontvangt een e-mail met een activatielink en persoonlijke uitnodigingscode. Klik op de activatielink in de e-mail. Je wordt dan doorverwezen naar www.dtnext.nl/customerservice.



The screenshot shows the dtnext customer service portal homepage. The header includes the dtnext logo, a home icon, 'My Support', a search icon, and the user name 'Piet demo'. The main content area features a large blue and white wave graphic with the text 'dtnext customer serviceportal: één plek voor al jouw vragen'. Below this is a welcome message: 'Welkom op de Customer Service-pagina van dtnext, jouw partner in digitale transformatie. Hier vind je antwoorden op veelgestelde vragen en heb je onder 'Mijn Cases' 24/7 toegang tot de laatste status van jouw serviceaanvragen. Heb je hulp nodig of wil je feedback geven? Neem dan gerust contact op met onze klantenservice via 085-3030782 of service@dtnext.nl. We staan klaar om je te helpen bij het realiseren van jouw IT-doelen.' There are two main content blocks: 'Beheer & volg de status van jouw serviceaanvragen' with a 'Bekijk jouw openstaande cases' button, and 'Blijf op de hoogte van de laatste innovaties' with a 'Lees alle blogs' button. The footer contains the dtnext logo, 'Support' and 'Blogs' links, and a 'Copyright' notice.

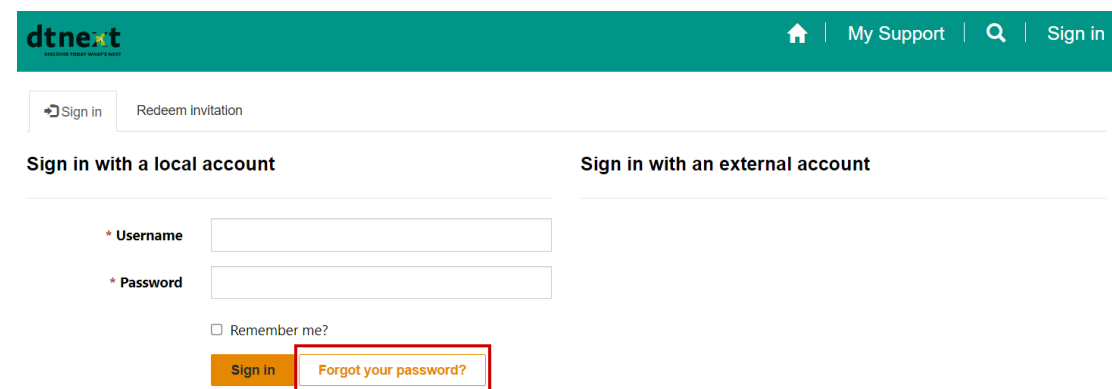
AANMELDEN CUSTOMER SERVICE PORTAL

HEB JE GEEN INLOGGEGEVENS ONTVANGEN?

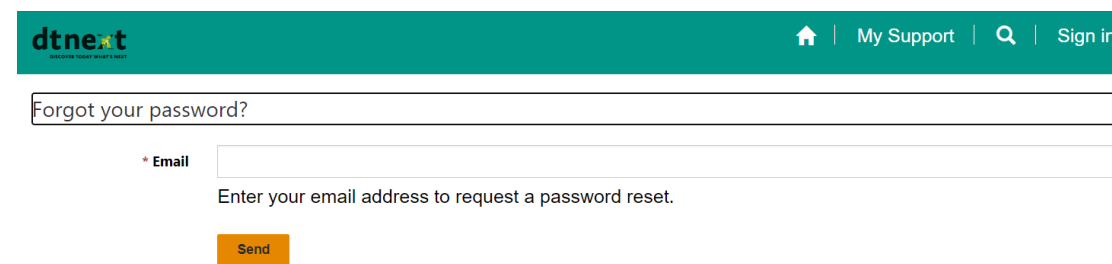
Ben je een geautoriseerde contactpersoon, maar heb je geen inloggegevens ontvangen? Stuur dan een e-mail naar service@dtnext.nl, en we regelen het voor je.

WACHTWOORD VERGETEN?

Ga naar www.dtnext.nl/customerservice en klik rechtsboven op **'Sign in'** om in te loggen. Kies vervolgens **'Forget your password'** om je wachtwoord opnieuw in te stellen.



The screenshot shows the top navigation bar of the dtnext website with the logo and links for home, My Support, search, and Sign in. Below the navigation bar, there are two buttons: 'Sign in' and 'Redeem invitation'. The main content area is divided into two sections: 'Sign in with a local account' and 'Sign in with an external account'. The local account section contains fields for Username and Password, a 'Remember me?' checkbox, and two buttons: 'Sign in' and 'Forgot your password?'. The 'Forgot your password?' button is highlighted with a red border.



The screenshot shows the 'Forgot your password?' page. It features a search bar at the top with the text 'Forgot your password?'. Below the search bar, there is a field for 'Email' and a 'Send' button. The text below the email field reads: 'Enter your email address to request a password reset.'

AANMELDEN CUSTOMER SERVICE PORTAL

ACTIVEREN INLOG SERVICE PORTAL

1. Kies de eerste keer voor de knop **'Redeem invitation'**.
2. Vul de persoonlijke uitnodigingscode uit de uitnodigingsmail in en klik op **'Register'**.
3. Je wordt vervolgens naar de inlogpagina geleid. Bevestig je e-mailadres door op **'Confirm Email'** te klikken. Vervolgens kun je op deze profielpagina je e-mailadres en wachtwoord wijzigen.
4. Voer een gebruikersnaam en wachtwoord in en klik op **'Register'**.

The image displays two screenshots of the dtnext customer service portal registration process.

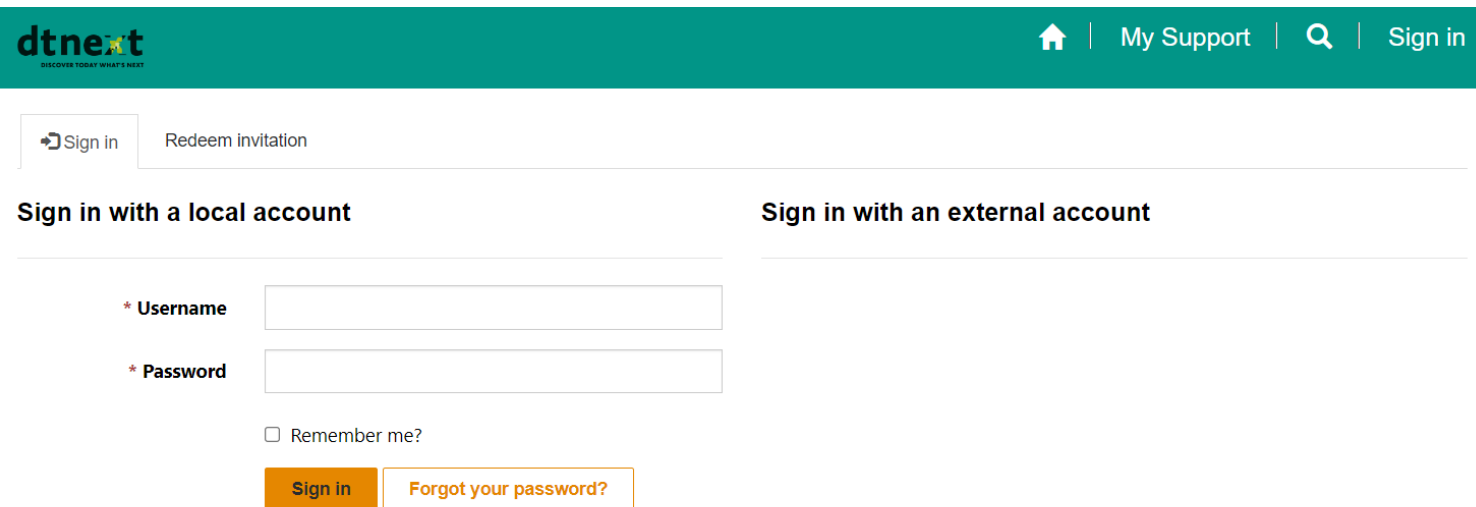
The top screenshot shows the 'Redeem invitation' step. The header includes the dtnext logo and navigation links: Home, My Support, Search, and Sign in. Below the header, there are two buttons: 'Sign in' and 'Redeem invitation'. The main heading is 'Sign up with an invitation code'. A form field labeled '* Invitation code' is present. Below it, there is a checkbox for 'I have an existing account' and an orange 'Register' button.

The bottom screenshot shows the 'Register for a new local account' step. The header includes the dtnext logo and navigation links: Home, My Cases, My Cases (1), Search, and Sign in. Below the header, there are two buttons: 'Sign in' and 'Redeem invitation'. A light blue banner displays the 'Redeeming code: 75ugrjeioyh49ly738g'. The main heading is 'Register for a new local account'. The form fields are: '* Email' (maranca.struick@dtnext.nl), '* Username' (Maranca), '* Password' (masked with dots), and '* Confirm password' (masked with dots). An orange 'Register' button is at the bottom.

UITLEG CUSTOMER SERVICE PORTAL

INLOGGEN OP HET CUSTOMER SERVICEPORTAL

1. Navigeer naar www.dtnext.nl/customerservice en klik rechtsboven op 'Sign in'.
2. Voer je inloggegevens in en klik vervolgens op 'Sign in' om in te loggen.



The screenshot shows the top navigation bar of the dtnext portal, which is teal with the dtnext logo on the left and navigation links (Home, My Support, Search, Sign in) on the right. Below the navigation bar is a horizontal menu with 'Sign in' and 'Redeem invitation' options. The main content area is divided into two sections: 'Sign in with a local account' and 'Sign in with an external account'. The 'local account' section contains fields for Username and Password, a 'Remember me?' checkbox, and 'Sign in' and 'Forgot your password?' buttons.

dtnext
DISCOVER TODAY WHAT'S NEXT

Home | My Support | Search | Sign in

Sign in Redeem invitation

Sign in with a local account

* Username

* Password

Remember me?

Sign in Forgot your password?

UITLEG CUSTOMER SERVICEPORTAL

MY SUPPORT

Wanneer je bent ingelogd kan je via 'My Support' naar het case overzicht.

CASE OVERZICHT

Standaard wordt de view 'Portal – All Active Cases' getoond.

Klik op 'My Support' om een overzicht van alle cases te bekijken. Links boven in het overzicht kun je verschillende views selecteren:

- **Portal – All Active Cases:** Totaal aantal openstaande cases
- **Portal – All Closed cases:** Totaal aantal gesloten cases
- **Portal – All Cases:** Alle cases

The screenshot shows the dtnext customer service portal interface. At the top, there is a teal navigation bar with the dtnext logo on the left, a home icon, a 'My Support' button (highlighted with an orange box), a search icon, and a user profile 'Piet demo'. Below the navigation bar, there is a white header area with a dropdown menu 'Portal - All Active Cases' (highlighted with an orange box), a search input field, and a 'Create a new case' button. The main content area displays a table of active cases with the following columns: Case Number, Case Title, Priority, Product, Case Type, Status Reason, Case Stage (Fase), Released in environment, Recurring, and Created On. Two cases are listed:

Case Number	Case Title	Priority	Product	Case Type	Status Reason	Case Stage (Fase)	Released in environment	Recurring	Created On
CASE-10123	Wijziging aanmaningen versturen voor contant klanten	P4 Low	Paintpro	Change request	Open			No	5/13/2024 3:41 PM
CASE-10126	ik krijg een melding op verkooporder: boekingsdatum is geen geldige boekingsdatum	P4 Low	Paintpro	Change request	In progress	Analysis		No	5/14/2024 10:30 AM

UITLEG CUSTOMER SERVICEPORTAL

SORTERING

In het case overzicht heb je de mogelijkheid om op elke kolom te sorteren. Klik op de kolom titel om te sorteren.

Portal - All Active Cases										Search	Q	Create a new case
Case Number ↑	Case Title	Priority	Product	Case Type	Status Reason	Case Stage (Fase)	Released in environment	Recurring	Created On			
CASE-10123	Wijziging aanmaningen versturen voor contant klanten	P4 Low	Paintpro	Change request	Open			No	5/13/2024 3:41 PM	▼		
CASE-10126	ik krijg een melding op verkooporder: boekingsdatum is geen geldige boekingsdatum	P4 Low	Paintpro	Change request	In progress	Analysis		No	5/14/2024 10:30 AM	▼		

ZOEKEN IN CASES

Naast de views heb je de mogelijkheid om te zoeken.

Gebruik daarbij een asterisk (*) voor het woord wanneer je een zoekopdracht uitvoert.

UITLEG CUSTOMER SERVICE PORTAL

UITLEG VELDEN OP EEN CASE

- **VELD PRIORITY:** Zie pagina 6.
- **VELD PRODUCT:** Het product waar de case betrekking op heeft.
- **VELD RECURRING:** Case met terugkerende werkzaamheden.

VELD CASE TYPE

Dit veld geeft het type case aan. De volgende opties zijn mogelijk:

- **Question:** Voor service requests die een vraag bevatten.
- **Incident:** Voor verstoringen waardoor de software niet naar verwachting functioneert.
- **Change Request:** Voor wijzigingen in configuratie en/of code.
- **Consultant Request:** Voor verzoeken om een consultant in te schakelen.
- **Update:** Voor uit te voeren updates of terugkerende werkzaamheden.
- **Project:** Voor cases die deel uitmaken van een project, wat doorgaans niet onder customer service valt.

UITLEG CUSTOMER SERVICE PORTAL

DE VERSCHILLENDE OPTIES IN HET VELD 'STATUS REASONS.'

Dit is het status veld waarin je de status van een Case ziet met de volgende opties:

- **Open:** Je service aanvraag is ingediend maar nog niet in behandeling genomen.
- **In progress:** Je service aanvraag is in behandeling genomen.
- **Need input:** Om de service aanvraag verder in behandeling te kunnen nemen is jouw (re)actie nodig.
- **On hold:** Service aanvraag is in overleg met jou 'on hold' gezet. Dtnext wacht op reactie van jouw om deze case in behandeling te nemen. Mits anders afgesproken.
- **Resolved:** We hebben een oplossing geboden. Om de serviceaanvraag af te sluiten hebben we jouw akkoord nodig.
- **3rd Party:** Je service aanvraag is doorgegeven aan een 3^e partij voor verder behandeling.

DE VERSCHILLENDE OPTIES IN HET VELD 'CASE FASES'

- **Analysis:** Het wijzigings verzoek wordt geanalyseerd en bijbehorende kosten worden inzichtelijk gemaakt.
- **Send for approval:** De uren die nodig zijn voor de werkzaamheden zijn bekend en worden binnenkort na u toegestuurd voor akkoord.
- **Waiting for approval:** Om je service aanvraag verder in behandeling te nemen is jouw akkoord nodig op de uren die nodig zijn voor de werkzaamheden.
- **Approved:** Akkoord gegeven op uren die worden doorbelast.
- **Development:** Er wordt gewerkt aan het realiseren van de wijziging.
- **Testing:** Wij testen de oplossing of wijziging.
- **Ready to release:** De oplossing of wijziging staat klaar om aan jou te worden vertrekt.
- **Released:** De oplossing of wijziging is opgeleverd in de omgeving zoals aangegeven in het veld 'Released in Environment'.
- **Test Customer:** Je bent de oplossing of wijziging aan het testen.

RELEASED IN ENVIROMENT

- DEV
- ACC
- TEST
- PROD

UITLEG CUSTOMER SERVICEPORTAL

NIEUWE CASE AANMAKEN:

1. Klik op **'My support'** om een overzicht van alle cases te bekijken.
2. Voor het aanmaken van een nieuwe case, klik op de knop **'Create a new case'**
3. Vul de volgende velden:
 - **Title:** Geef een duidelijke titel voor de aanvraag.
 - **Case type:** Selecteer het juiste type, zoals 'Question', 'Incident', 'Change Request' of 'Consultant Request'.
 - **Prioriteit:** Selecteer de prioriteit van de case.
 - **Description Case:** Geef een gedetailleerde beschrijving van de case. Voeg zoveel mogelijk relevante informatie toe
 - **Attache a file:** Voeg een document met bijvoorbeeld uitleg met afbeeldingen toe of alleen een afbeelding, indien nodig.
4. Druk vervolgens op de knop **'Submit'**.

Create a new case

Title *

Contact *

Case Type

Customer *

Priority

Description Case

Attach a file

 No file chosen

UITLEG CUSTOMER SERVICEPORTAL

BESTAANDE CASE OPENEN

1. Dubbel klik op het case nummer. De case opent.

Portal - All Active Cases									
Search <input type="text"/>									
Create a new case									
Case Number	Case Title	Priority	Product	Case Type	Status Reason	Case Stage (Ease)	Released in environment	Recurring	Created On
CASE-10123	Wijziging aanmaningen versturen voor contant klanten	P4 Low	Paintpro	Change request	Open			No	5/13/2024 3:41 PM
CASE-10126	ik krijg een melding op verkooporder: boekingsdatum is geen geldige boekingsdatum	P4 Low	Paintpro	Change request	In progress	Analysis		No	5/14/2024 10:30 AM

BESTAANDE CASE OPENEN

1. Klik op de knop 'Add comment' onderaan de pagina.
2. Geef in het veld 'Comment' de informatie die je wilt delen met de customer servicedesk met betrekking tot de fase. Indien nodig voeg een attachment toe.
3. Druk op 'Submit'.

Timeline

Add Comment

Add a Comment

Comment

Attach a file

Choose File No file chosen

Submit

Cancel

UITLEG CUSTOMER SERVICEPORTAL

EEN CASE AFSLUITEN OF ANNULEREN

1. Open de case via view details
2. Maak gebruik van de knop 'Close Case' wanneer u de case wilt sluiten. Wanneer u de case wilt annuleren kies dan voor de knop 'Cancel Case' onderop de pagina. De case word dan ook afgesloten

Update

Close case

Cancel case

ESCALATIE CONTACTEN

Escalatie niveau	Naam	Rol	Telefoonnummer	E-mailadres	Serviceportal
1	Customer service desk	Customer Service Agent	+31 85 303 07 82	service@dtnext.nl	www.dtnext.nl/customerservice
2	Maranca Struick	Customer Service Coördinator	+31 6 209 963 40	maranca.struick@dtnext.nl	
3	Paul Tolstra	Directeur Operations (COO)	+31 6 231 529 04	paul.tolstra@dtnext.nl	
4	Constant van Limburgh	Algemeen Directeur	+31 6 535 694 57	constant.van.limburch@dtnext.nl	

Disclaimer

Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

De informatie in dit document is met zorg samengesteld, dtnext is evenwel niet aansprakelijk voor eventuele omissies en/of fouten.

Februari 2024, © dtnext.

DTNEXT CUSTOMER SERVICE



BEREIKBAARHEID

De customer service is op werkdagen bereikbaar van 09:00 tot 17.00 uur via:

- **Service portaal:** www.dtnext.nl/customerservice
- **Email:** service@dtnext.nl
- **Telefoonnummer:** +31 85 303 07 82



PRIORITEIT

Responsetijden op basis van service level agreement.

- **P1 KRITIEK:** De applicatie is niet beschikbaar, wat leidt tot ernstige verstoringen in kritische bedrijfsprocessen.
- **P2 Hoog:** De applicatie is beperkt beschikbaar. Kritische bedrijfsprocessen zijn via een workaround beschikbaar, minder kritische bedrijfsprocessen zijn ernstig verstoord.
- **P3 Normaal:** De applicatie is beschikbaar, maar niet-essentiële functies vertonen storingen, wat tot hinder leidt voor bedrijfsprocessen. Met enige hinder kunnen de processen wel doorgaan, eventueel met een workaround.
- **P4 Laag:** Ondanks een geconstateerd gebrek blijft de applicatie beschikbaar, wat slechts lichte hinder veroorzaakt. Het gebrek heeft geen aanzienlijke invloed op de ondersteuning van bedrijfsprocessen. Question, change request en consultant request hebben standaard prioriteit P4.



AANMELDEN SERVICEAANVRAAG

Geef de melding een duidelijk onderwerp.

Bijvoorbeeld: “*Wanneer ik een verkooporder boek krijg ik melding x*”. Daarnaast kunnen we zo snel mogelijk met je melding aan de slag wanneer je een duidelijke en zo volledig mogelijk omschrijving geeft van de melding.

- **Incident:** Beschrijf het incident zo volledig mogelijk, inclusief het onderwerp, een gedetailleerde beschrijving van wat er is gebeurd en hoe wij dit kunnen reproduceren. Geef ook aan welke stappen je hebt genomen om tot dit punt te komen. Voeg indien nodig afbeeldingen toe voor extra verduidelijking.
- **Change request:** Geef een uitgebreide beschrijving van de huidige functionaliteit en de gewenste wijzigingen. Maak indien nodig aparte cases voor afzonderlijke wijzigingen die niet gerelateerd zijn. Voeg eventueel afbeeldingen toe ter verduidelijking.
- **Consultant request:** Reden, wie en wanneer



BELANGRIJKE STATUSVELDEN

- **Veld Status reason:** Dit is het veld waarin je de status van een case ziet.
- **Need input:** Om de service aanvraag verder in behandeling te kunnen nemen is jouw (re)actie nodig.
- **Resolved:** We hebben een oplossing gegeven en om de service aanvraag af te sluiten hebben we akkoord van jou nodig

Het veld ‘Case Fase’ is in sommige gevallen gevuld in combinatie met ‘Need Input’:

- **Waiting for approval:** Om de service aanvraag verder in behandeling te nemen is jouw akkoord nodig voor uren die besteed gaan worden.
- **Test Customer:** Oplossing of wijziging is opgeleverd in het veld ‘Released in Environment’ staat aangegeven welke omgeving.