



Handleiding Fusyon Supportsysteem







Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Bereikbaarheid Fusyon supportafdeling	3
3.	Wie kan gebruikmaken van het supportsysteem?	4
	3.1 Wat is een gebruiker	4
	3.2 Wie komen er in aanmerking als gebruiker	4
	3.3 Gebruikersrollen	4
4.	Het Fusyon supportsysteem	5
	4.1 Beschrijving	5
	4.2 Vereisten	6
	4.3 Inloggen in het supportsysteem	6
	4.4 Informatie raadplegen	6
	4.5 Het indienen van een melding	7
	4.6 De afhandeling van een melding	11
	4.7 Status update	11
5.	Meldingen bekijken en bewerken	11
	5.1 Overzicht meldingen	11
	5.2 Overzicht alle openstaande meldingen van een organisatie	12
	5.3 Behandeling van een melding	12
	5.4 Reageren op een melding	12
6.	Volgen van nieuwe publicaties	13
7.	Algemene aandachtspunten	13





Versiebeheer	Datum	Auteur, Edit & Status			
Versie 1.0		Initiële opzet, concept			
Versie 1.0		Definitief – goedgekeurd Bas Engelen			
Versie 1.1		 Nieuwe afbeeldingen waar nodig Toegevoegd; 5. Volgen van nieuwe publicaties Aangevuld; 6. Aandachtspunten; aanvullende informatie voor schermafbeeldingen en systeeminformatie 			
Versie 1.2		Nieuw supportadres Fusyon supportsysteem			
Versie 1.3	07-10-22	 Aangepast: informatie inloggen via Fusyon formatie Toegevoegd: informatie toegestane rollen Toegevoegd: informatie prioriteit bepalingsschema incident 			
Versie 1.4	12-10-22	 Aanvullende informatie toegang gebruikers Fusyon formatieplanning en Keuzevak 			
Versie 1.5	14-10-22	Nieuwe URL voor support			

1.Inleiding

Het Service Level Agreement (SLA) van Visma Advitrae beschrijft o.a. de serviceverlening door onze support afdeling met betrekking tot het gebruik van Xedule, Myx, Fusyon Formatieplanning, keuzevak en roosteren.

De supportafdeling is te bereiken via telefoon, e-mail en het Fusyon supportsysteem.

In het Fusyon supportsysteem worden meldingen ontvangen, bewaakt en afgehandeld. Naast meldingen worden in het Fusyon supportsysteem informatiepagina's, handleidingen, release-/patchnotes en webinars gepubliceerd. Deze handleiding beschrijft de functionele werkwijze van het Fusyon supportsysteem.





2. Bereikbaarheid Fusyon supportafdeling

Telefoon: 088-0087788

Supportsysteem: <u>https://support.fusyon.nl</u> of via Fusyon formatieplanning knop 'Support'. (Zie 3.3 <u>Gebruikersrollen en toegang tot het supportsysteem</u> en 4.2 <u>Vereisten voor toegang tot het</u> <u>supportsysteem</u>)

Openingstijden: Alle dagen, behalve feestdagen van 8.00 – 17.00 uur en er is een 24-uurs storingsdienst voor incidenten urgent.

3. Wie kan gebruikmaken van het supportsysteem?

3.1 Wat is een gebruiker

Een gebruiker is een persoon die in het systeem gegevens kan opvragen en toevoegen. Gebruikers worden door Visma Advitrae in dit systeem vastgelegd en zijn dus de contactpersonen namens de schoolorganisatie met de supportafdeling en/of de consultants.

3.2 Wie komen er in aanmerking als gebruiker

Om een goede structurele afhandeling van de meldingen te waarborgen, zijn enkele spelregels opgesteld. Hierdoor is het mogelijk een betere en snellere service aan te bieden. De klant geeft aan welke personen toegang krijgen. Er worden een maximaal aantal contactpersonen per organisatie per rol toegelaten als gebruiker. De gebruikers dienen een geldig e-mailadres te hebben. Dit e-mailadres dient geregistreerd te zijn op het domein van de organisatie.

In de formatieplanning dient in de menu's G1.2.1 Gebruikers en S1.2.1 Gebruikers in de kolom "support toegang" aangeven te worden of een gebruiker toegang heeft tot support. Door te klikken op de medewerker kan er vervolgens aangegeven worden welke rol de betreffende medewerker heeft.

Om een goede samenwerking te garanderen geldt per schoolorganisatie een aantal verplichte rollen:

- 2 Fusyon beheerders per scholengroep (op dit moment staan deze als Formatie Key User in Fusyon formatieplanning)
- 1 Functionaris gegevensbescherming per scholengroep
- 1 Contractmanager per scholengroep of school afhankelijk van waar het Fusyon contract mee afgesloten is.

Daarnaast zijn er de volgende max. toegestane <u>niet-verplichte</u> rollen per school:

- 6 Formatie key users
- 2 Keuzevak key users
- 2 Rooster key users





- 1 service manager
- 1 technisch beheerder

Als een onderwijsinstelling de rechten normaal gesproken alleen op scholengroep niveau instelt en het aantal contactpersonen is niet toereikend is het dus aan te raden extra contactpersonen te markeren op schoolniveau.

Let wel:

- Indien de situatie dit vereist, behoudt Visma Advitrae zich het recht voor om van deze regels af te wijken.
- Eventuele externe adviseurs, welke meldingen indienen namens een organisatie, dienen een e-mailadres te hebben van deze organisatie. Of de melding dient door een medewerker van de organisatie zelf ingediend te worden. Deze persoon telt dan ook als contactpersoon.
- Consultants in dienst van Visma Advitrae kunnen geen meldingen indienen namens een organisatie.

3.3 Gebruikersrollen en toegang tot het supportsysteem

Gebruikers worden aangemaakt met een bepaalde rol. Deze rollen worden aangegeven in Fusyon formatieplanning (G1.2.1 en S1.2.1). Een gebruiker kan meerdere rollen hebben in Fusyon Formatieplanning maar wordt met slechts 1 rol doorgestuurd naar het supportsysteem.

Houdt er daarbij rekening mee dat de rol Formatie key user op scholengroep niveau altijd voorrang krijgt. Bijvoorbeeld: Als een gebruiker voor de ene school Rooster Key User is en voor een andere school Formatie Key user op scholengroepniveau, dan is deze laatste rol leidend en zal deze persoon in het support systeem voor alle gekoppelde organisaties Formatie Key user op scholengroep niveau zijn.

Of, een gebruiker heeft de rol Formatie Key user op scholengroep niveau en Contractmanager, dan wordt de gebruiker als Formatie Key User op scholengroep niveau in het support systeem opgenomen.

De rol bepaalt in welke meldingen een gebruiker inzage heeft en ook welke communicatie de gebruiker ontvangt vanuit de supportafdeling.

Formatie Key User op scholengroep niveau (in toekomst Fusyon beheerder):

- Kan meldingen doen, meldingen inzien en hierop reageren van alle gekoppelde organisaties, bijv. alle scholen van een scholengroep.
- Kan alle geplaatste informatie inzien, zoals handleidingen en release/patch notes.
- Ontvangt een bericht wanneer ongeautoriseerde gebruikers meldingen doen en wordt aan deze berichten gekoppeld als aanvrager
- Ontvangt e-mails over: release/patch notes, testdagen, release planning, technische informatie en algemene storings- en onderhoudsmeldingen

Formatie Key User (op schoolniveau) / Keuzevak Key User / Roostermaker / Rooster Key user,

- Kan meldingen doen, meldingen inzien en hierop reageren van de eigen organisatie
- Kan alle geplaatste informatie inzien, zoals handleidingen en release/patch notes.





• Ontvangt e-mails over: release/patch notes, testdagen, release planning, technische informatie en algemene storings- en onderhoudsmeldingen en informatie behorend bij de applicatie waarvoor deze Key user is.

Contract manager

- Kan meldingen doen, meldingen inzien en hierop reageren van de eigen organisatie
- Ontvangt e-mails over: algemene storings- en onderhoudsmeldingen en berichten rondom facturatie

Service manager

- Kan meldingen doen, meldingen inzien en hierop reageren van de eigen organisatie
- Ontvangt e-mails over: algemene storings- en onderhoudsmeldingen

Technisch beheerder:

- Kan meldingen doen, meldingen inzien en hierop reageren de eigen organisatie
- Ontvangt e-mails over: technische informatie en algemene storings- en onderhoudsmeldingen

Functionaris gegevens bescherming

• Kan meldingen doen, meldingen inzien en hierop reageren van de organisaties waar deze persoon aan gekoppeld is

4. Het Fusyon supportsysteem

4.1 Beschrijving

Het supportsysteem is een volledig web-based systeem. Het bevat uitgebreide ondersteuning voor een transparante afhandeling van uw meldingen.

Het systeem bevat de volgende onderdelen:

Mijn meldingen

Als de online help in Fusyon geen uitkomst biedt, dan kan een melding worden ingediend. Meldingen komen rechtstreeks bij de supportafdeling van Visma Advitrae aan en zijn niet voor gebruikers van andere organisaties zichtbaar. Uiteraard kunnen eigen ingediende tickets altijd worden opgevraagd.

Algemene informatie

Hier wordt in verschillende rubrieken informatie gepubliceerd, zoals; nieuws, ontwikkelkalender, SLA informatie.

Formatieplanning PO (Foleta)

Alle informatie pagina's van Fusyon Formatieplanning voor het primair onderwijs staan in deze categorie vermeld.

Formatieplanning VO (Foleta)





Alle informatie pagina's van Fusyon Formatieplanning voor het voortgezet onderwijs staan in deze categorie vermeld.

Vakkenpakket

Alle informatie pagina's van Fusyon Vakkenpakket voor het staan in deze categorie vermeld.

Roosteren

Naast de online help die vanuit Fusyon roosteren (Xedule) te bereiken is via het ? of F1 staat hier nog extra informatie speciaal voor het voortgezet onderwijs,.

4.2 Vereisten voor toegang tot het supportsysteem

Om met het supportsysteem te kunnen werken, dien de volgende zaken beschikbaar te zijn:

- Toegang tot het supportsysteem (aangegeven in Fusyon formatieplanning (G1.2.1 en S1.2.1)
- Een werkende internetverbinding
- Een geldig e-mailadres op het domein van uw organisatie. (Gebruikers dienen voor iedere actieve organisatie een uniek e-mailadres op te geven)

4.3 Inloggen in het supportsysteem

Via de knop 'Support' in Fusyon formatieplanning (Foleta) kom je als gebruiker in het supportsysteem

De gebruikers die al gebruik maakten van het supportsysteem kunnen nu inloggen via de URL <u>https://support.fusyon.nl</u>, zodat men direct terecht komt in het Fusyon supportsysteem. De oude URL https://fusyon.zendesk.com blijft ook nog beschikbaar. Inloggen gaat vervolgens via SSO via de Kennisnet of Surfknop of via de Xedule of Fusyonknop.

4.4 Informatie raadplegen

Na inloggen verschijnt onderstaande startpagina. De startpagina geeft toegang tot de beschikbare informatie in de genoemde rubrieken. De meest recente updates worden extra weergegeven, onder het kopje uitgelichte artikelen.





🗿 Fusyon



4.5 Het indienen van een melding

Een melding indienen in het supportsysteem

Rechtsboven via de knop 'een melding indienen' wordt het keuzescherm 'een melding indienen' gestart. Kies met het keuzemenu een type melding. Voor ieder type melding is een apart formulier ontwikkeld waarin de gewenste en verplichte informatie ingevuld kan worden en op basis waarvan de supportmedewerkers de meldingen volgens de in de SLA (Service Level Agreement) afgesproken KPI's in behandeling nemen.

Type meldingen zijn:

Vraag – Ik heb een vraag over de werking van Fusyon Incident- Ik wil een storing of fout melden Adviesvraag- Ik heb een vraag over de inrichting van Fusyon Taak/Opmerking- Ik heb een opmerking of er moet iets gedaan worden wat ik niet zelf kan.

Bijgaande afbeelding is een voorbeeld van het formulier voor het melden van een incident. Verplichte onderdelen worden aangeduid met een *. Eventuele bijlagen zijn toe te voegen en met de knop verzenden wordt de melding naar de supportafdeling verstuurd.





Een aanvraag indienen

incident - ik wil een storing of fout melden.	
2	
-mailadressen toevoegen	
derwerp*	
chrijving *	
	///
steen ner dw vlaag, suggestee of opinieking, helde d een incluent? verheid oan de rej appen (wat doet, wat gaat er mis en wat is het verwachte resultaat). Denk ook aan h evoegen van afbeeldingen ter verduidelijking. En voor meldingen over MyX; meldt altij logcode van de gebruiker.	et d de MyX-
Joure and Annual Annua	
er welk onderdeel gaat de melding?	
oriteit*	
oriteit * I de prioriteit in passend bij de urgentie en impact van het incident. Gebruik evt. het b 1 een juiste keuze te maken.	* eslisdiagram
ioriteit* I de prioriteit in passend bij de urgentie en impact van het incident. Gebruik evt. het b n een juiste keuze te maken. ORE Platform/Browser*	• eslisdiagram
ioriteit *	* eslisdiagram
ioriteit*	* eslisdiagram
ioriteit *	* eslisdiagram
ioriteit * I de prioriteit in passend bij de urgentie en impact van het incident. Gebruik evt. het b n een juiste keuze te maken. ORE Platform/Browser * Selecteer één of meerdere opties. Scenario Xedule gebruiker	* eslisdiagram
loriteit * I de prioriteit in passend bij de urgentie en impact van het incident. Gebruik evt. het b e en juiste keuze te maken. ORE Platform/Browser* Selecteer één of meerdere opties. Scenario Xedule gebruiker	* eslisdiagram
oriteit * I de prioriteit in passend bij de urgentie en impact van het incident. Gebruik evt. het b e en juiste keuze te maken. ORE Platform/Browser * Selecteer één of meerdere opties. Scenario Xedule gebruiker Indien dit item van toepassing is op meerdere gebruikers, vermeld dit dan bij de or	* eslisdiagram
loriteit * I de prioriteit in passend bij de urgentie en impact van het incident. Gebruik evt. het b e en juiste keuze te maken. ORE Platform/Browser* Selecteer één of meerdere opties. Scenario Xedule gebruiker Indien dit item van toepassing is op meerdere gebruikers, vermeld dit dan bij de or Bijlagen	* eslisdiagram

Nadere toelichting prioriteiten incidenten

Een incident kan prioriteit urgent, hoog, normaal of laag. De prioriteit kan bepaald worden op basis van de mate van invloed op de gebruikers en de mate van invloed op het primaire proces. Uitgebreide informatie hierover is te vinden in het Service Level Agreement.





Bepaling prioriteit v.w.b. meldingen

		Mate van invloed op de gebruiker		ruikers	
		Het merendeel van de gebruikers/alle gebruikers	Een groot deel van de gebruikers	Een beperkt aantal gebruikers	Een enkele gebruiker
Totale verstoring Geen workaround		P1	P1	P2	P2
Mata yan indaad an	Grote verstoringen Beperkte alternatieven	P1	P2	P2	P3
het primaire proces	Matige verstoring Alternatief beschikbaar	P2	P2	P3	P4
	Kleine/Geen Verstoring én Primair Proces werkt	Р3	P3	P4	P4

P1 = Prioriteit Urgent P3 = Prioriteit Normaal

P2 = Prioriteit Hoog P4 = Prioriteit Laag

Eventueel terugkeren naar het hoofmenu kan door op het Fusyon logo te klikken.

Prioriteiten incidenten

Een incident kan prioriteit urgent, hoog, normaal of laag hebben, dit bepaald hoe snel deze in behandeling genomen wordt en of er berichten naar behandelaars gestuurd worden.

Incidenten Fusyon formatie kunnen alleen prioriteit normaal (3) en laag(4) hebben. Incidenten Fusyon roosteren kunnen alle prioriteiten bevatten.

Urgent (1): Alle alarmbellen gaan af bij supportmedewerkers, ontwikkelaars en directie als dit type melding wordt aangemaakt, dit is dus alleen van toepassing als het geven van het onderwijs op dit moment gevaar loopt of als een omgeving niet toegankelijk is. Denk goed na voordat je een melding met deze prioriteit indient! Als er buiten kantoortijden iets dergelijks aan de hand is kan dit formulier ingediend worden, de dienstdoende medewerkers pakken de melding dan zo snel als mogelijk op.

Hoog (2): Een issue wat de voortgang van het onderwijslogistieke proces binnen de onderwijsinstelling in gevaar brengt of invloed kan hebben op het geven van onderwijs in de komende weken.

Normaal (3): Een verstorend issue waarvoor een workaround beschikbaar is.

Laag (4): Vaak een visuele verstoring die het werken met de applicatie minder prettig maar zeker niet onmogelijk maakt.

Een melding via telefoon

Alleen bij de supportafdeling bekende contactpersonen van de onderwijsinstelling mogen telefonisch contact opnemen. Meldingen via telefoon worden geregistreerd in het supportsysteem op naam van de melder. Als een onbekende persoon telefonisch contact opneemt namens een onderwijsinstelling wordt deze verwezen naar de bij de supportafdeling bekende contactpersonen van de onderwijsinstelling, zodat deze persoon contact kan opnemen.

Uit ervaring blijkt dat meldingen via telefoon het meest efficiënt zijn als het een eenvoudige vraag is of een incident urgent waarbij het geven van onderwijs direct gevaar loopt.

Voor alle andere (complexere) vragen, incidenten of adviesvragen werkt het het beste om een melding via het supportsysteem te maken, zodat direct het juiste formulier gekozen kan worden met de verplichte en aanbevolen velden. Dit bevordert het zo compleet mogelijk aanleveren van informatie, zodat de supportmedewerkers deze direct in behandeling kunnen nemen.

Een melding via e-mail

Een melding via e-mail is ook mogelijk, het e-mailadres van de supportafdeling is: support@fusyon.nl, Deze e-mails worden rechtstreeks doorgezonden naar het supportsysteem en als melding op naam van de verzender geregistreerd en voorzien van een melding nummer. Hiervoor geldt ook dat de verzender als contactpersoon in het supportsysteem bekend moet zijn. Meldingen via mail komen altijd binnen als taak/opmerking en worden indien nodig door de supportmedewerker omgezet naar het juiste formulier bijv. vraag of incident.

Als een onbekende persoon via e-mail contact opneemt namens een onderwijsinstelling wordt deze mail toegewezen aan een bekende contactpersoon van de onderwijsinstelling, bij voorkeur de fusyon beheerder. Deze persoon wordt op de hoogte gesteld van het ontvangen van een bericht van een niet geautoriseerde gebruiker en wordt verzocht deze gebruiker op de hoogte te houden van updates van de melding.

Voor een goede en snelle behandeling van meldingen verzoeken wij meldingen zoveel mogelijk rechtstreeks in het supportsysteem te registreren. Het juiste formulier kan gekozen worden en dit bevordert het zo compleet mogelijk aanleveren van informatie door de voor gedefinieerde velden, waardoor de supportmedewerkers deze direct in behandeling kan nemen en niet eerst allerlei ontbrekende informatie hoeft op te vragen.'

Adviesvraag

Het kan zijn dat voor het in behandeling nemen van een adviesvraag kosten in rekening worden gebracht. Dit is afhankelijk van het afgesloten Fusyon contract.

Als er kosten in rekening worden gebracht zal dat van te voren aangegeven worden en zal er via de melding akkoord voor de kosten gevraagd worden.

Dit ziet er als volgt uit:

Het door jou ingediende verzoek zal in behandeling worden genomen door één van onze consultants in een kort adviestraject. De geschatte inspanning hiervoor bedraagt maximaal **[X]** uur. Het standaardtarief van Visma Advitrae bedraagt $\leq 142,61$ per uur, welke (indien van toepassing) aangevuld worden met verblijfs- en/of reiskosten van $\leq 0,35$ per km (standplaats Eindhoven). De genoemde bedragen zijn excl. BTW.

Graag vragen wij een akkoord voor deze werkzaamheden. Indien nodig vanuit jouw organisatie ontvangen wij graag een begeleidende inkooporder(nummer) of kostenplaats. Na een akkoord zullen we een afspraak inplannen.

Belangrijke tips bij het indienen van een melding

- Zorg voor een volledige melding, noteer een samenvatting en schrijf duidelijk op wat de verwachting is.
- Vul alle basisgegevens in
 - o Naam Omgeving en Acceptatie of Productie
 - o ORE
 - o Scenario
 - o Gebruikersnaam (indien MyX, ook de inlognaam van MyX)
 - o Datum en tijdstip
- De volgende vragen kunnen gesteld worden, geef hierop alvast antwoord:
 - o In welke versie en variant (HTML/WPF) wordt gewerkt
 - o In welke module/ tabblad wordt gewerkt
 - o Welke acties werden uitgevoerd
 - o Wat was het verwachte resultaat
 - o Komt er een (fout)melding in het scherm, zo ja welke melding en welk exact tijdstip?
 - o Komt een evt. fout bij meerdere gebruikers voor?
 - o Blijft de fout zich herhalen ook na opnieuw opstarten?
- Maak <u>volledige schermafbeeldingen</u> met de tijd van de computer en de volledige menubalk in beeld. Voeg evt. meerdere losse schermafbeeldingen toe.

4.6 De afhandeling van een melding

Vrijwel direct wordt een bevestiging van de melding per e-mail verstuurd. In de e-mail staat een samenvatting van de melding, het melding nummer en een link naar de melding. Onder in de e-mail staat ook de beschrijving en communicatie met de supportafdeling tot dat moment.

Blijkt dat er extra informatie moet worden toegevoegd, dan kan dit door het beantwoorden van de e-mail. Het antwoord wordt als commentaar toegevoegd aan de melding. De informatie dient boven de tekst "## voer uw commentaar boven deze regel in ##" te worden toegevoegd.

4.7 Status update

De supportafdeling voorziet de meldingen regelmatig van een status-updates. De aanvrager ontvangt een e-mail na één van onderstaande updates:

- er is een verzoek geplaatst voor meer informatie van de aanvrager;
- er is een opmerking toegevoegd aan de melding;
- het type van de melding is gewijzigd door de supportafdeling (bijv. een vraag is gewijzigd in incident);
- de prioriteit van de melding is aangepast door de supportafdeling

5. Meldingen bekijken en bewerken

5.1 Overzicht meldingen

Een melding kan diverse statussen hebben, te weten: *nieuw, open, in afwachting van uw reactie* en *opgelost*. Via de filteropties kan de gewenste weergave worden gekozen.

			Een melding indenen				
Mijn meldingen							
Mijn meldingen Meldingen waarbij ik in de CC sta Meldingen vanuit de o	rganisate						
Q. Zoek in mijn mektingen			Status Alles				
Dindenwerp	ld	Gemaakt	Cgen In afwachting Cggeleat	ian un reactie			
Status algewezen	#59	2 dagen geleden	2 dagen geleden	oppled			
lestwens	#55	4 dagen geleden	4 dagen geleden	open			
Testiout	#53	4 dagen geleden	4 dagen geleden	open			
koe werkt de portal	#54	4 dagen geleden	4 dagen geleden	opprivat			

Wanneer de supportafdeling een melding in behandeling neemt, krijgt de melding de status *open*. De status *in afwachting* betekent dat de supportafdeling op aanvullende informatie van de aanvrager wacht. Een melding wordt gesloten met de status *opgelost*. Wanneer de opgeloste melding van type incident wordt geopend, wordt informatie getoond over de release/patch waarin incident is opgelost. Wanneer een melding is afgewezen staat dat ook vermeld.

	Een melding indienen	Θ .	
Meldingen Bijdragen Volgend			
Xedule > Myn meldingen			
Status afgewezen			
Company the state of the state	Aanvrager Gemaakt Laatste meiding	Trace3 van der Salm Dinsdag om 13:55 Dinsdag om 13:56	
Trace van der Salm 2 dagen geleden de melding wordt afgewezen	Toegewezen aan Id Organisatie	Trace van der Salm #59 Testorpanisatie v	
O Torvogen aan gesprek	Status ORE	oppikal sel	
	Scenario Xedule gebruiker		
	Huidige versie Reproduceerbaar	4.11 Nee	
	Reproductie stappen Verwacht resultaat	_	
	Release	4.12 18	
	Opiosdatum Afgewezen	 .a	

5.2 Overzicht alle openstaande meldingen van een organisatie

Door bovenin te kiezen voor 'meldingen vanuit de organisatie' wordt een overzicht van alle meldingen van uw organisatie getoond. Middels filtering met de knop 'organisatie', kan worden gekozen voor welke organisatie de meldingen moeten worden getoond.

5.3 Behandeling van een melding

Bij iedere reactie op een eigen aangemaakte melding wordt een e-mail verstuurd naar de aanvrager, mits hij/zij geautoriseerd gebruiker is. Bent u geen geautoriseerd gebruiker dan wordt er een e-mail verstuurd naar de functioneel beheerder van de organisatie. Communicatie over de laatste ontwikkelingen wordt op deze manier geborgd.

5.4 Reageren op een melding

Nadat een melding is gedaan, kan het voorkomen dat de supportafdeling om aanvullende gegevens vraagt. Het kan ook wenselijk zijn dat uit eigen beweging gegevens aan de melding worden toegevoegd.

Commentaar toevoegen

Toevoegen van commentaar kan op 2 manieren:

- Door een e-mail over de betreffende melding te beantwoorden.
- Door de melding aan te klikken in één van de overzichten. Nadat de melding is geselecteerd, wordt de melding geopend. Blader dan naar beneden om commentaar en eventuele bijlagen toe te voegen.

Reageren op een opgeloste melding

Als gebruiker kan je reageren op een opgeloste melding, de melding krijgt bij de supportafdeling dan automatisch de status 'open' en wordt weer in behandeling genomen.

Als gebruiker melding markeren als opgelost

Als blijkt dat een openstaande melding niet meer actueel is kan de gebruiker deze zelf sluiten door deze te markeren als opgelost.

8	Toevoegen aan gesprek	
		Markeren als opgelost

Reageren op een gesloten melding

Een opgeloste melding wordt automatisch gesloten na 5 dagen. Wanneer op een gesloten melding wordt gereageerd, zal er een follow up melding met een nieuw nummer worden aangemaakt en deze nieuwe melding wordt gekoppeld aan de gesloten melding.

6. Volgen van nieuwe publicaties

Het is mogelijk via een e-mail op de hoogte gesteld te worden van een nieuw artikel in een bepaalde sectie of updates van een bepaald artikel

- Selecteer binnen een categorie, bijvoorbeeld Fusyon roosteren een sectie die u wilt volgen, bijv. Release- en patch informatie, klik dan rechts op de knop 'Volgen'.
- Zodra er een nieuw artikel in deze sectie wordt geplaatst ontvang je als gebruiker een e-mail.
- Met bovenstaande stappen kunnen secties ook weer op 'Ontvolgen' worden gezet.
- Als je als gebruiker op de hoogte gesteld wil worden van updates op een artikel, klik je in het artikel rechtsboven op 'Volgen'.

7. Algemene aandachtspunten

Aandachtspunten voor een optimaal gebruik.

- Werk zo veel mogelijk via het systeem: alle informatie die via het systeem loopt, blijft bewaard en is later opnieuw in te zien.
- Voeg duidelijke schermafbeeldingen toe aan de melding. In onderstaande afbeelding is in de rode vlakken weergegeven welke informatie voor de supportmedewerkers van belang is. Maak de schermafbeelding met een knipprogramma (selecteer het hele scherm) of met de knop Printscreeen (PrtScr), plak de afbeelding in Paint en sla op als afbeelding. Voeg de afbeelding toe aan de melding in het supportsysteem.

🖡 Xedule - Agent	× 👩 Release- en patch informatie – I X 🔀 Actueel scenario (21/22 Demo T X +	- 🗆 ×
$\leftarrow \ \ \rightarrow \ \ G$	O A https://test.xedule.nl	ත් 🗢 =
Vedule	Alle teams v ···	🕧 Schooljaar 2021 / 2022 0 ち 🔊 온
test.6.1.4.30553	⊡ Opleidingen X ■ Weekroosters X □ Onderwijsprogramma X	×
■Menu Routes	Onderwijsprogramma	
Basisdata	Geldig op	
🙃 Meerjarenplanning	Code Opmerking - Team - P1	Groepen
	1 🖉 test Advi College locatie 1 +	^
> Uitvoeren		
Opleidingen		
Groepen		
Geplande uitval		
Onderwijsprogramma		
Werkbegroting		
Werkverdeling		
> Analyses		
> Signaleringen		
> Wizards		
Roosteren		
😂 Actueel scenario		
🗄 21/22 Demo Test		
		,
16:14:15) 1 vii — D
10.14.15		
🛨 🔎 🥥 🚺	🖪 🤻 🔁 🥅 🚮 🌢 🤀 🔕 👧 🚱 🖉 📶	aublad [≫] 🦾 21°C Bewolkt 🤨 🖓 😑 📮 16:14

• Als een filter gebruikt is , graag ook het filterdetailscherm openen en hiervan een schermafbeelding maken of de filterdetails doorgeven.

Diffilm	opinicining	roum
Rij liller		
Jode	tes	
Opmerking		
Teams	Alles	• …
Jaar	Alles	· ···
 Geldig op 		
Datum gewijzigd	24-06-2019 🛱 - 24-0	6-2019 📋
Gewijzigd door		
Groepen		
ld	-	

- Als er een melding gedaan wordt over een foutmelding is ook het soort foutmelding die getoond wordt van belang. Een schermafbeelding hiervan maken, incl. vooral het exacte tijdstip zorgt ervoor dat de supportmedewerker snel aan de slag kan met de analyse van het probleem.
- Voeg nooit alleen bijlagen toe, maar voeg een korte omschrijvende tekst toe: hierdoor blijft zoeken op tekst mogelijk.
- Maak voor het toevoegen van meerdere bestanden gebruik van een zip-bestand. Maak één bestandsnaam.ZIP waarbij de naam gerelateerd is aan de melding.
- Wanneer er door supportmedewerkers gevraagd wordt naar technische informatie van een computer, wordt onderstaande bedoeld:

Computer specificaties

Dit scherm toont het geheugen en het systeem type van de computer.

- Klik op windows start 🖽
- Klik op settings (instellingen) 🍄
- Klik op about (over) en maak een schermafbeelding van de device specificaties en de windows specificaties. De gegevens welke in de rode cirkels staan zijn van belang.

Device specifications							
Device name	XA-WS5						
Processor	Intel(R) Core(TM) i3 CPU O540 @ OGHz 3.07 GHz						
Installed RAM	GB						
Device ID	4F211BB4-0643-4B13-A98C-8B206E301194						
Product ID	00330-80951-67894-AA557						
System type							
Pen and touch	No pen or touch input is available for this display						
Rename this P	2						
Windows specifications							
Edition	Windows 🔿						
Version	1803						
Installed on	14-5-2018						
OS build	17134.345						

• Klik op Beeldscherm (Display). Geef de schaal (%) en resolutie van het beeldscherm/ de beeldschermen door.

Taakbeheer scherm

Dit scherm geeft weer waar de computer of laptop op het moment mee bezig is.

• Klik tegelijk op Ctrl+Shift+Esc, het scherm taakbeheer (Task Manager), tabblad Processen (Processes) wordt getoond. Maak hiervan een schermafbeelding, gesorteerd op Geheugen (Memory).

ß	🙀 Task Manager							
Fil	File Options View							
Pr	rocesses Performance Apphistory Startup Users Detail	s Services						
			26%	<mark>`</mark> 34%	0%	0%		
Na	ame	Status	CPU	Memory	Disk	Network	_	
>	💿 Google Chrome (9)		1,2%	491,6 MB	0 MB/s	0,1 Mbps		
>	lirefox (5)		4,2%	369,9 MB	0,1 MB/s	0,1 Mbps		
>	📧 Windows Agent (32 bit)		0%	192,6 MB	0 MB/s	0 Mbps		
	🚯 Slack		0%	183,0 MB	0 MB/s	0 Mbps		
>	Microsoft Word (3)		0,8%	153,3 MB	0 MB/s	0,1 Mbps		
>	[internet Explorer]		4,7%	146,2 MB	0 MB/s	0 Mbps		
>	💎 Endpoint Security Service		0%	125,7 MB	0 MB/s	0 Mbps		
>	Microsoft Outlook (2)		0,1%	118,6 MB	0 MB/s	0 Mbps		
>	Search (2)	0%	83,1 MB	0 MB/s	0 Mbps			
>	S Skype for Business	0%	66,3 MB	0 MB/s	0 Mbps			
>	Microsoft Office Click-to-Run (SxS)		0%	58,8 MB	0 MB/s	0 Mbps		
	🐞 Slack		0%	56,6 MB	0 MB/s	0 Mbps		
>	🐂 Windows Explorer		3,0%	48,4 MB	0 MB/s	0 Mbps		

• Ga nu naar het tabblad Details en maak hiervan ook een schermafbeelding gesorteerd op Geheugen (Memory)

🙀 Task Manager							
File Options View							
Processes Performance App history Startup Users Details Services							
Name	PID	Status	User name	CPU	Memory (Description	
chrome.exe	7480	Running	trace	00	310.200 K	Google Chrome	
📧 agent.exe	3576	Running	SYSTEM	00	197.280 K	Windows Agent	
firefox.exe	10168	Running	trace	03	190.800 K	Firefox	
🖶 slack.exe	9776	Running	trace	00	187.352 K	Slack	
WINWORD.EXE	12436	Running	trace	00	163.808 K	Microsoft Word	
🥌 iexplore.exe	11056	Running	trace	00	141.564 K	Internet Explorer	
🖢 firefox.exe	4736	Running	trace	00	135.648 K	Firefox	
ኛ EPSecurityService.exe	3300	Running	SYSTEM	00	131.776 K	Endpoint Security Service	
OUTLOOK.EXE	2504	Running	trace	00	83.492 K	Microsoft Outlook	
SearchUl.exe	8456	Suspended	trace	00	78.432 K	Search and Cortana app	
💿 chrome.exe	15812	Running	trace	00	70.144 K	Google Chrome	
🛐 lync.exe	7080	Running	trace	01	67.944 K	Skype for Business	
OfficeClickToRun.exe	5132	Running	SYSTEM	00	60.256 K	Microsoft Office Click-t	
🏶 slack.exe	5376	Running	trace	00	58.028 K	Slack	
💿 chrome.exe	14284	Running	trace	00	52.804 K	Google Chrome	
🐂 explorer.exe	11628	Running	trace	01	50.356 K	Windows Explorer	
🏶 slack.exe	9184	Running	trace	00	48.152 K	Slack	
📧 dwm.exe	12096	Running	DWM-8	03	47.372 K	Desktop Window Mana	
🏶 slack.exe	1056	Running	trace	00	47.092 K	Slack	
EXCEL.EXE	404	Running	trace	00	37.972 K	Microsoft Excel	
🔒 SearchIndexer.exe	8952	Running	SYSTEM	00	36.268 K	Microsoft Windows Sear	
🟮 chrome.exe	12576	Running	trace	00	35.948 K	Google Chrome	
📧 svchost.exe	3200	Running	LOCAL SE	. 00	29.516 K	Host Process for Windo	
ShellExperienceHost.	5852	Suspended	trace	00	28.264 K	Windows Shell Experien	
📧 svchost.exe	3704	Running	SYSTEM	00	25.464 K	Host Process for Windo	
SvstemSettings.exe	9884	Running	trace	00	24.196 K	Settings	