CTI

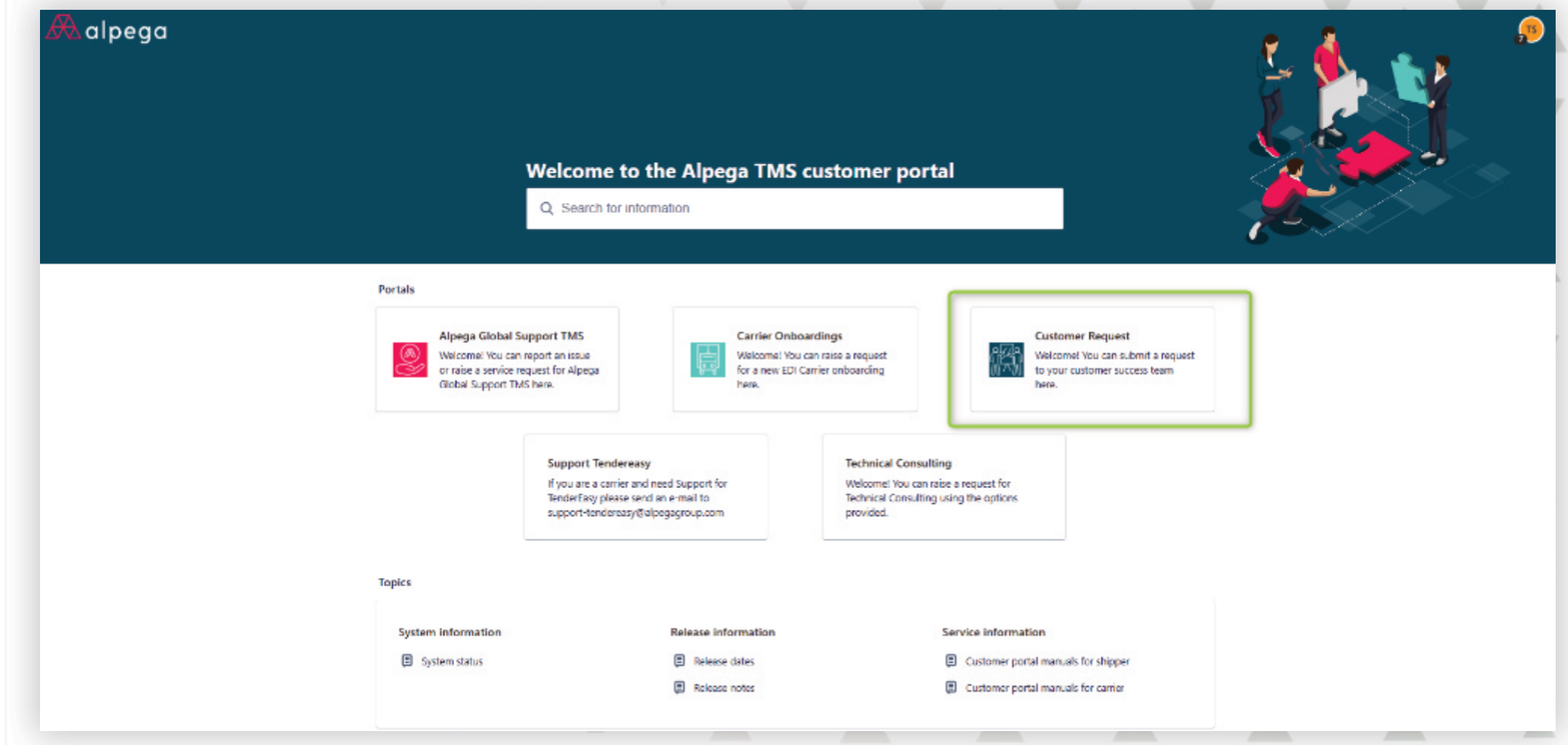
Deze gids legt uit hoe je een verzoek indient voor het Customer Success Team met behulp van het Alpega JIRA Service Management-portaal.

alpega

PROJECTSELECTIE

Om te beginnen open je het **klantportaal** in je browser op alpegagroup.atlassian.net. Log in met je geregistreerde e-mailadres.

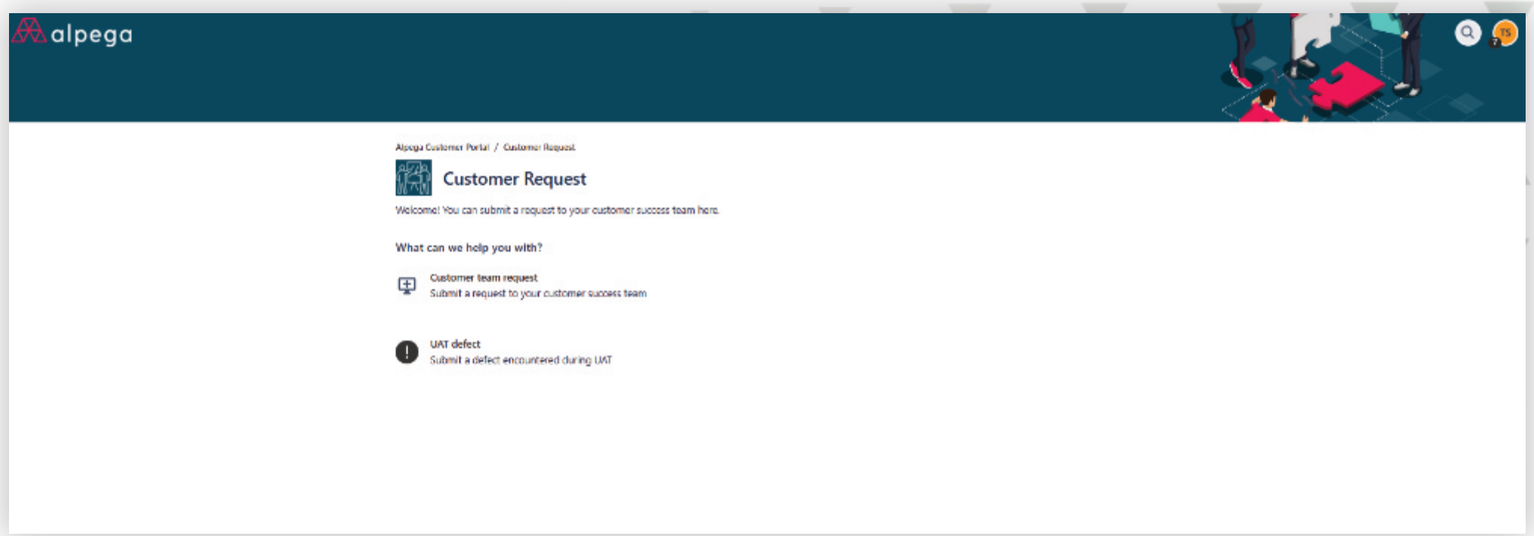
Succesvol ingelogd? Klik dan op het portaal ***"Customer Request"*** om verder te gaan.



TICKETTYPE

Kies eerst het soort ticket dat je wilt aanmaken:

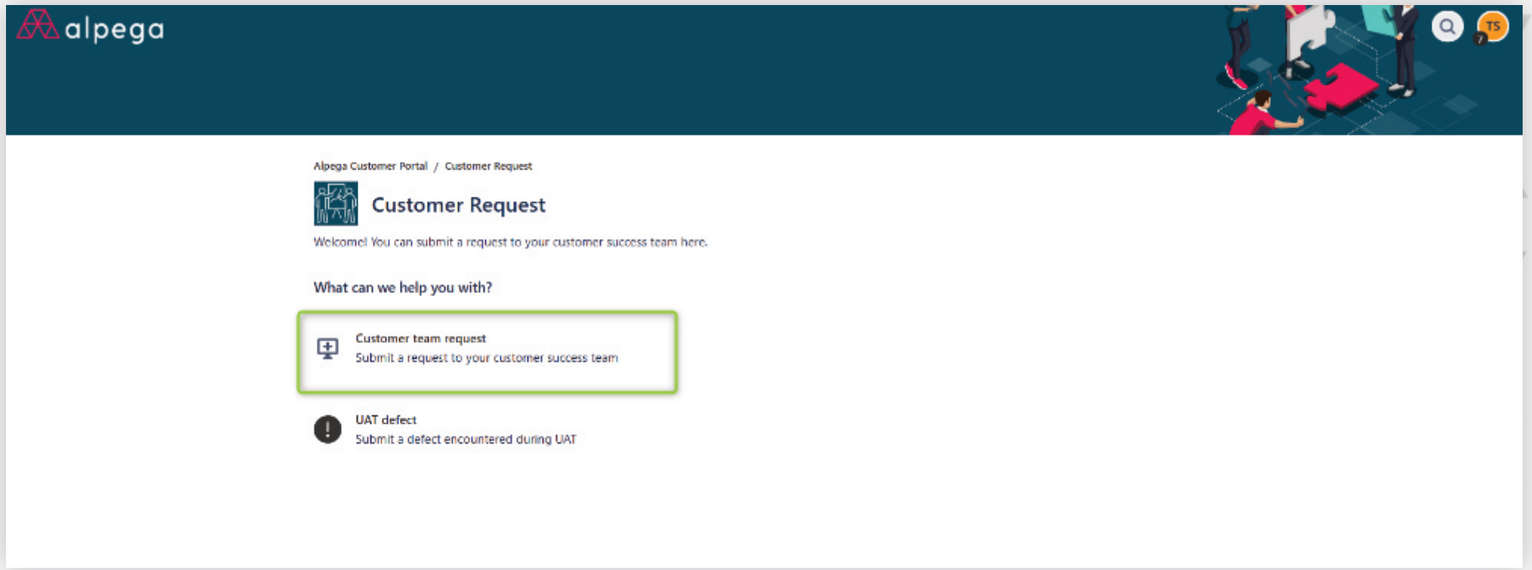
- **Verzoek klantenteam:** selecteer dit om een verzoek in te dienen bij je toegewezen Customer Success Team.
- **UAT-defect:** selecteer deze optie als je een defect wilt melden dat tijdens de User Acceptance Testing (UAT) is geconstateerd



VERZOEK KLANTENTEAM

Wanneer je ***"Verzoek klantenteam"*** selecteert, wordt het formulier uitgebreid met verschillende velden, waarvan er veel gemarkeerd zijn met een asterisk (*) die aangeeft dat ze verplicht zijn.

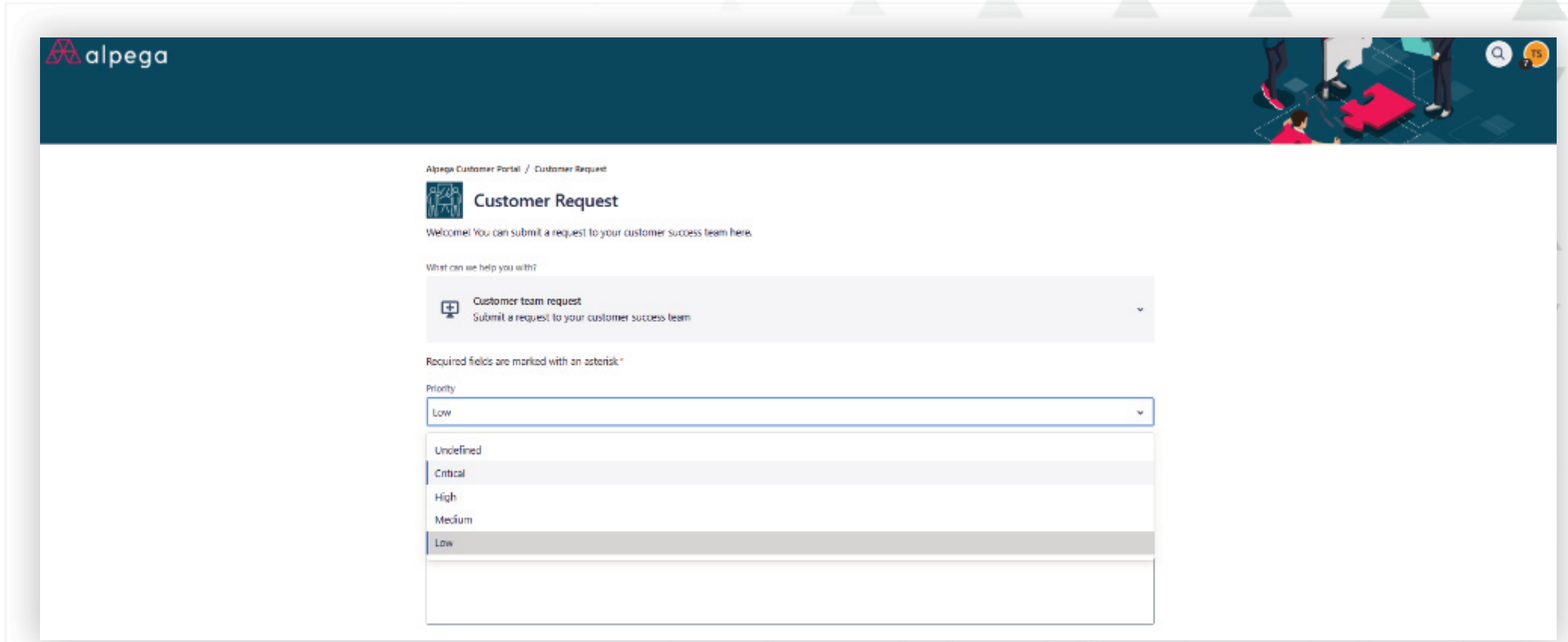
We raden je aan om alle beschikbare velden te gebruiken voor de volledigheid van informatie.



PRIORITEIT

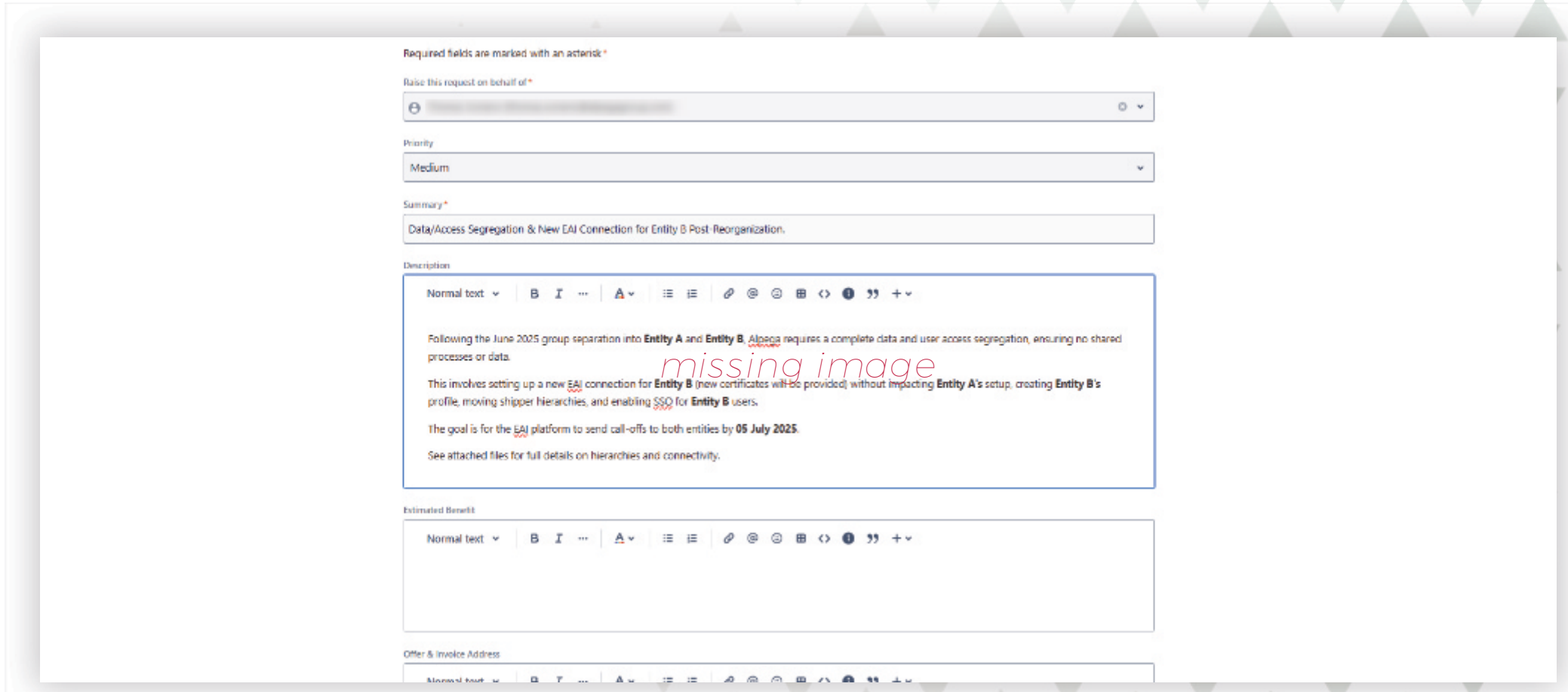
Stel vervolgens de ***'Prioriteit'*** van je ticket in – dit helpt het team om het zakelijk belang van je verzoek te beoordelen. Je kan kiezen uit de volgende mogelijkheden:

- **Kritisch:** Dringende, essentiële wijziging die nodig is om aan wettelijke, regelgevende of bedrijfskritieke deadlines te voldoen. Vertraging veroorzaakt groot risico of verlies.
- **Hoch:** Belangrijke verbetering met brede impact. Ondersteunt belangrijke projecten of efficiëntiewinst. Tijdsgevoelig maar niet urgent.
- **Gemiddeld:** Nuttige verbetering voor specifieke teams of workflows. Niet urgent.
- **Laag:** Kleine aanpassing of idee met beperkte impact. Geen urgentie. Kan worden overwogen voor toekomstige planning.



SAMENVATTING

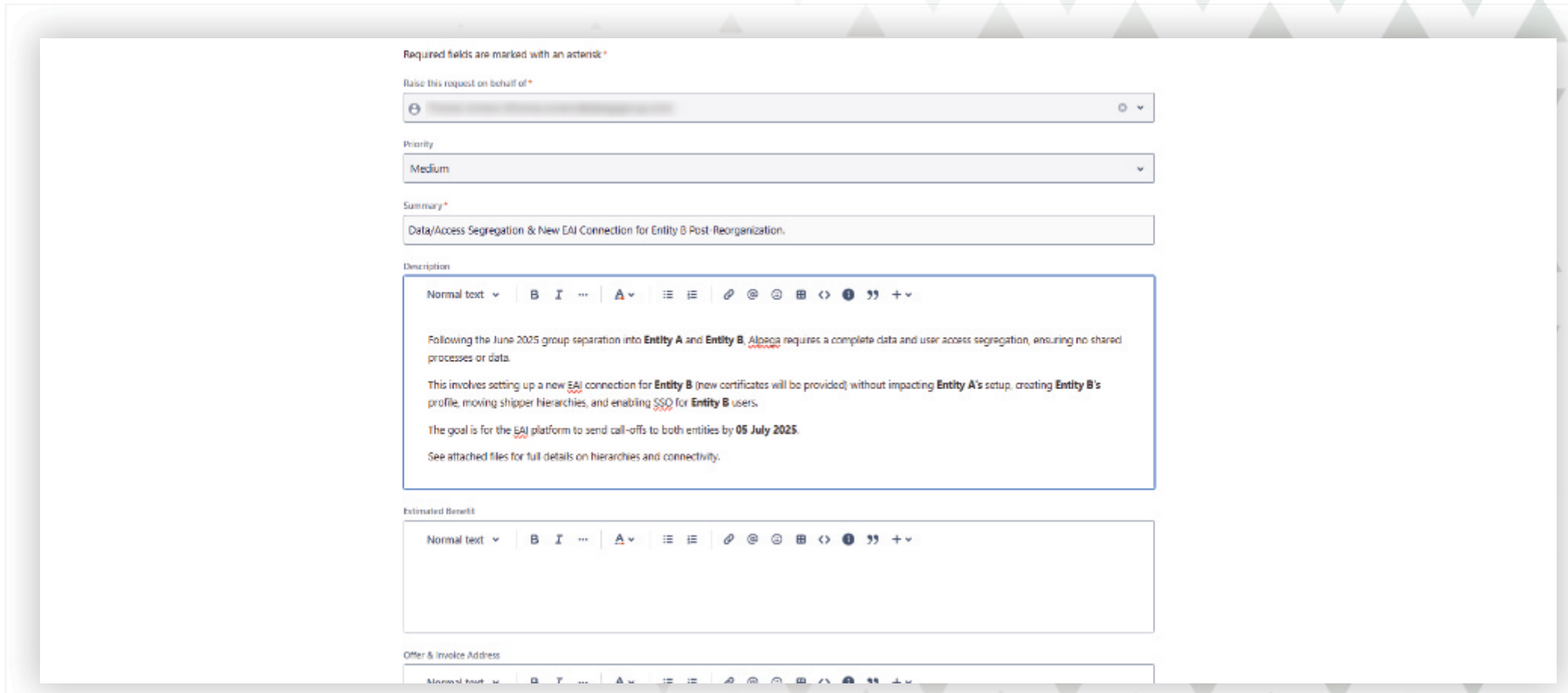
Geef vervolgens een korte **samenvatting** voor je ticket. Dit veld wordt vaak aangeduid met ***'Waar kunnen we je mee helpen?'*** en dient als titel of korte beschrijving van je verzoek. Streef naar duidelijkheid zodat het Customer Success Team snel de kern van je probleem kan begrijpen.



missing image

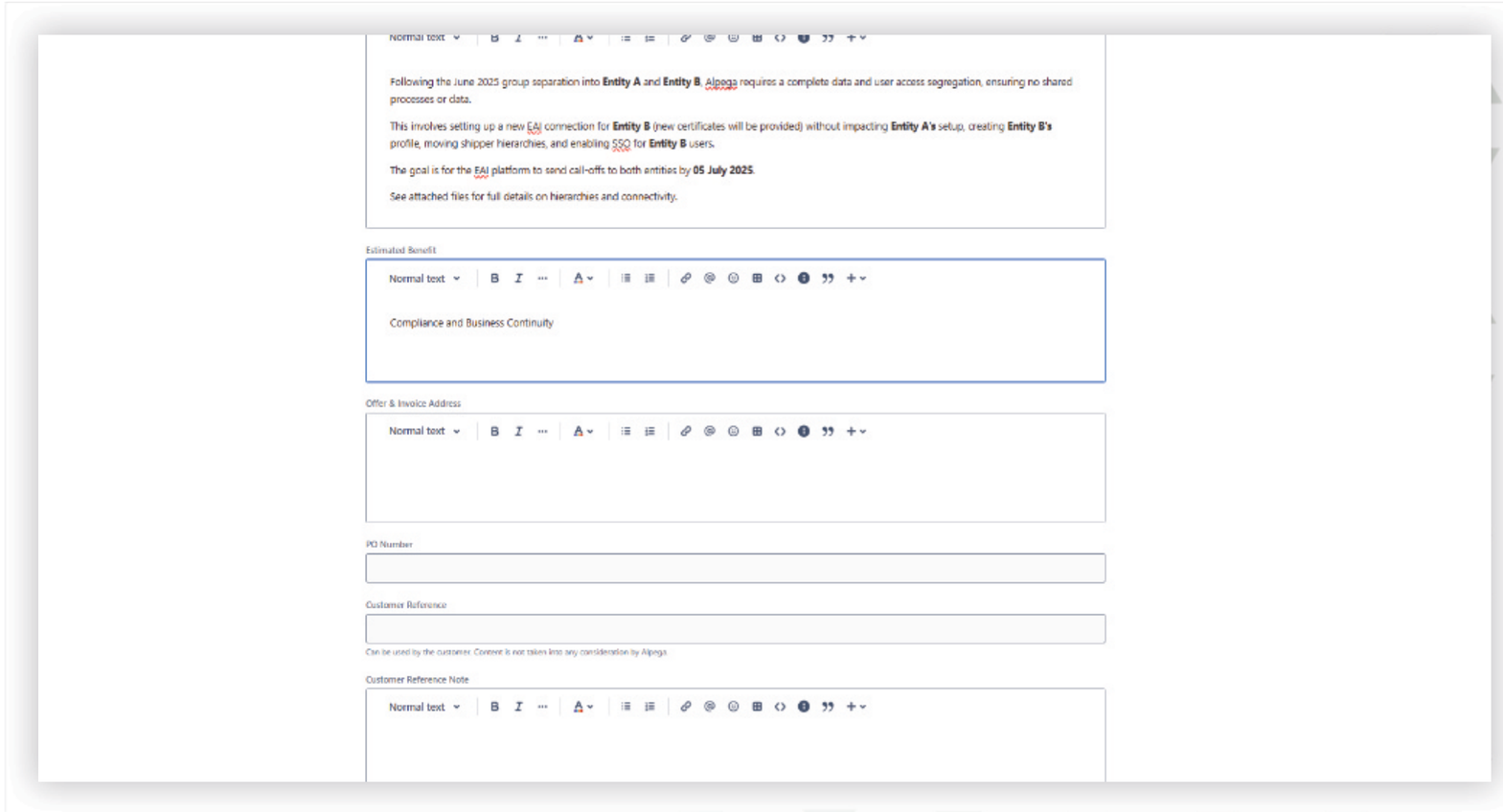
BESCHRIJVING

Geef een gedetailleerde uitleg van je verzoek zodat ons **Customer Success Team** alle benodigde informatie heeft om je effectief te ondersteunen. Hoe specifieker je bent, hoe sneller we kunnen helpen.



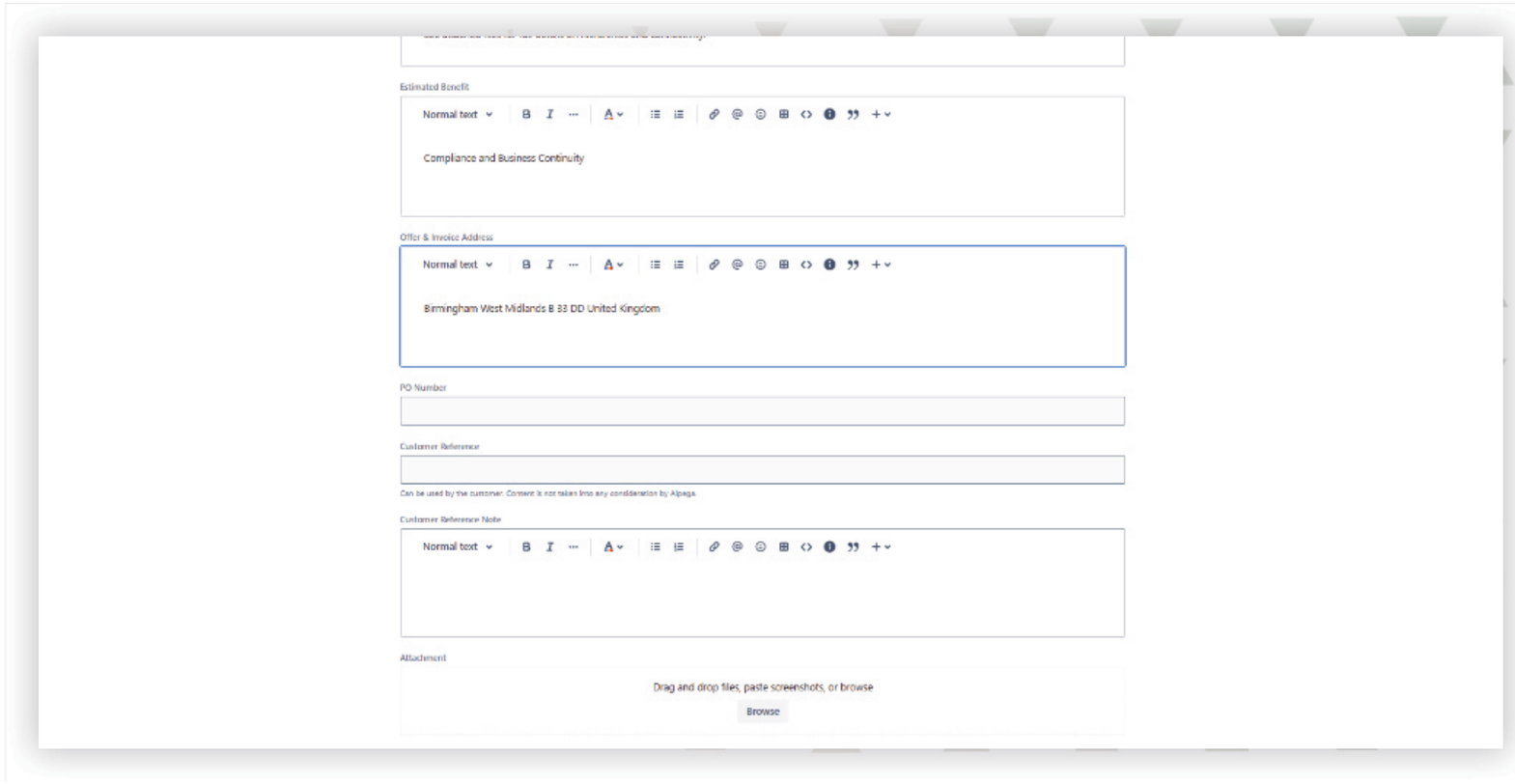
AANVULLENDE VELDEN

- **Geschat voordeel:**
  beschrijf wat de klant zal verkrijgen of waar hij baat bij heeft door dit verzoek.



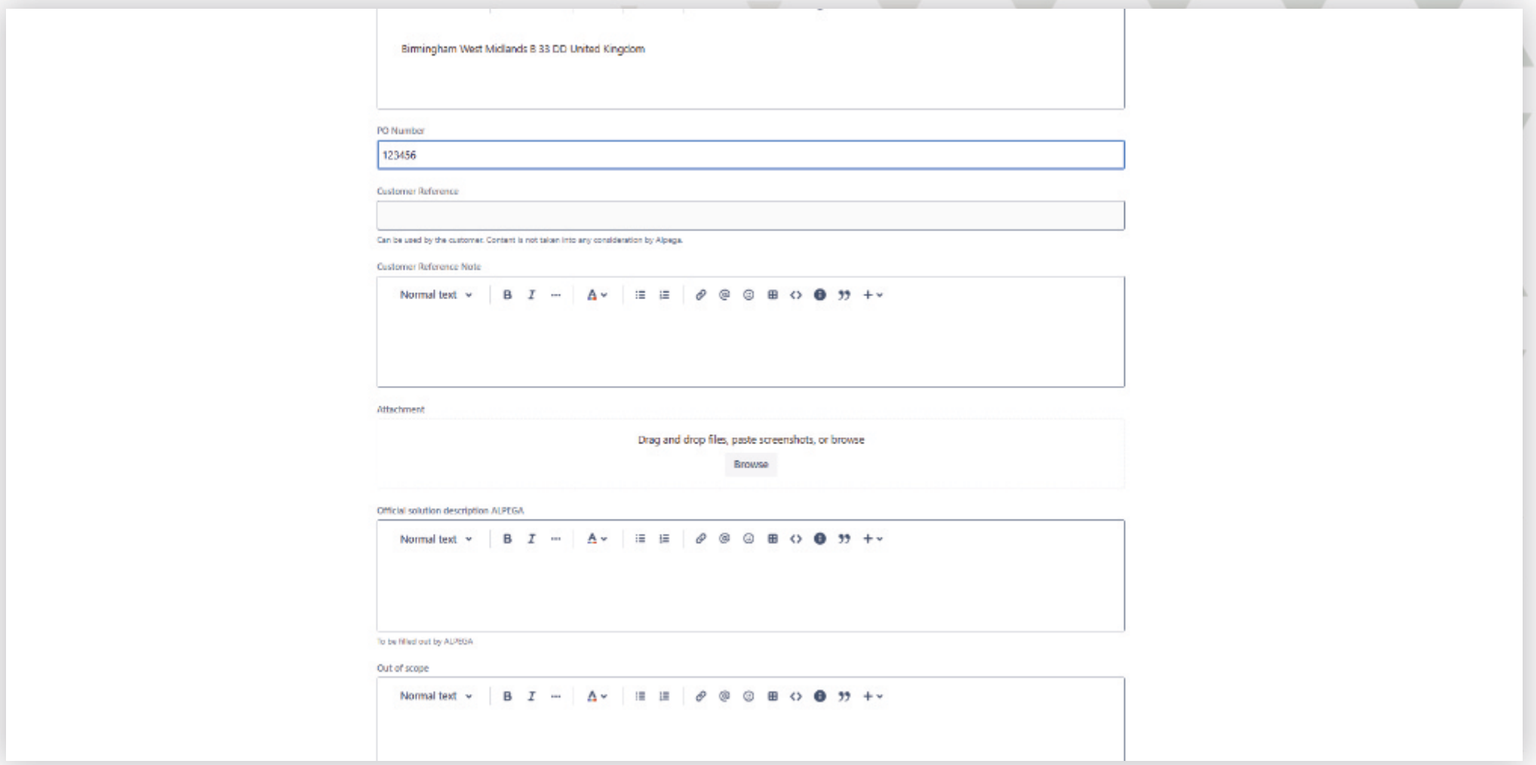
AANVULLENDE VELDEN

- **Aanbiedings- en factuuradres:**
  geef het adres op waar Alpega de offerte die aan dit verzoek is gekoppeld kan sturen, inclusief prijs en voorwaarden.



AANVULLENDE VELDEN

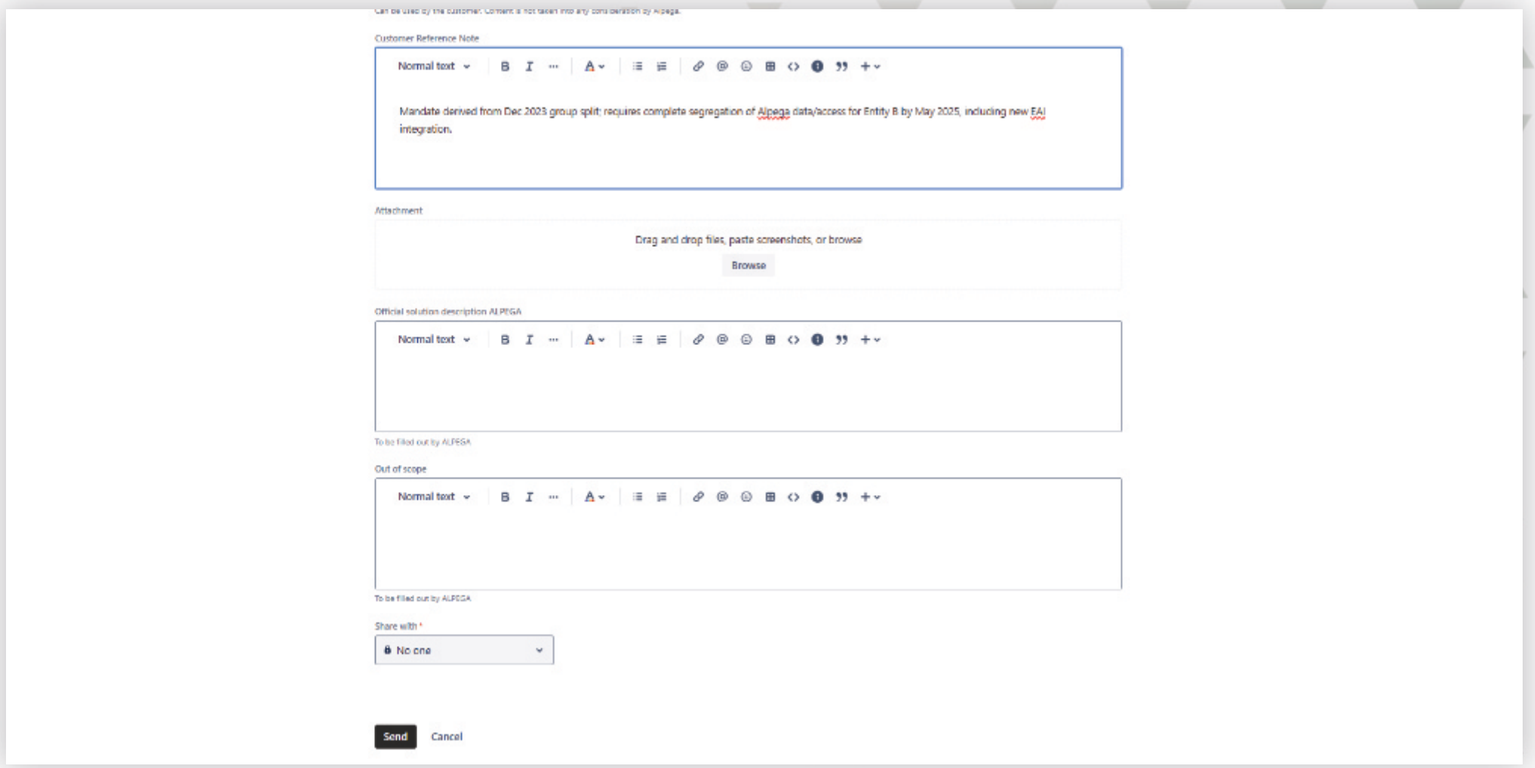
- **PO-nummer:**
  voer het aankoopordernummer in dat wordt gebruikt wanneer je iets koopt.



AANVULLENDE VELDEN

- **Klantreferentie:**
  dit veld is beschikbaar voor je eigen referentie. De inhoud die hier wordt ingevoerd wordt door Alpega niet in aanmerking genomen.

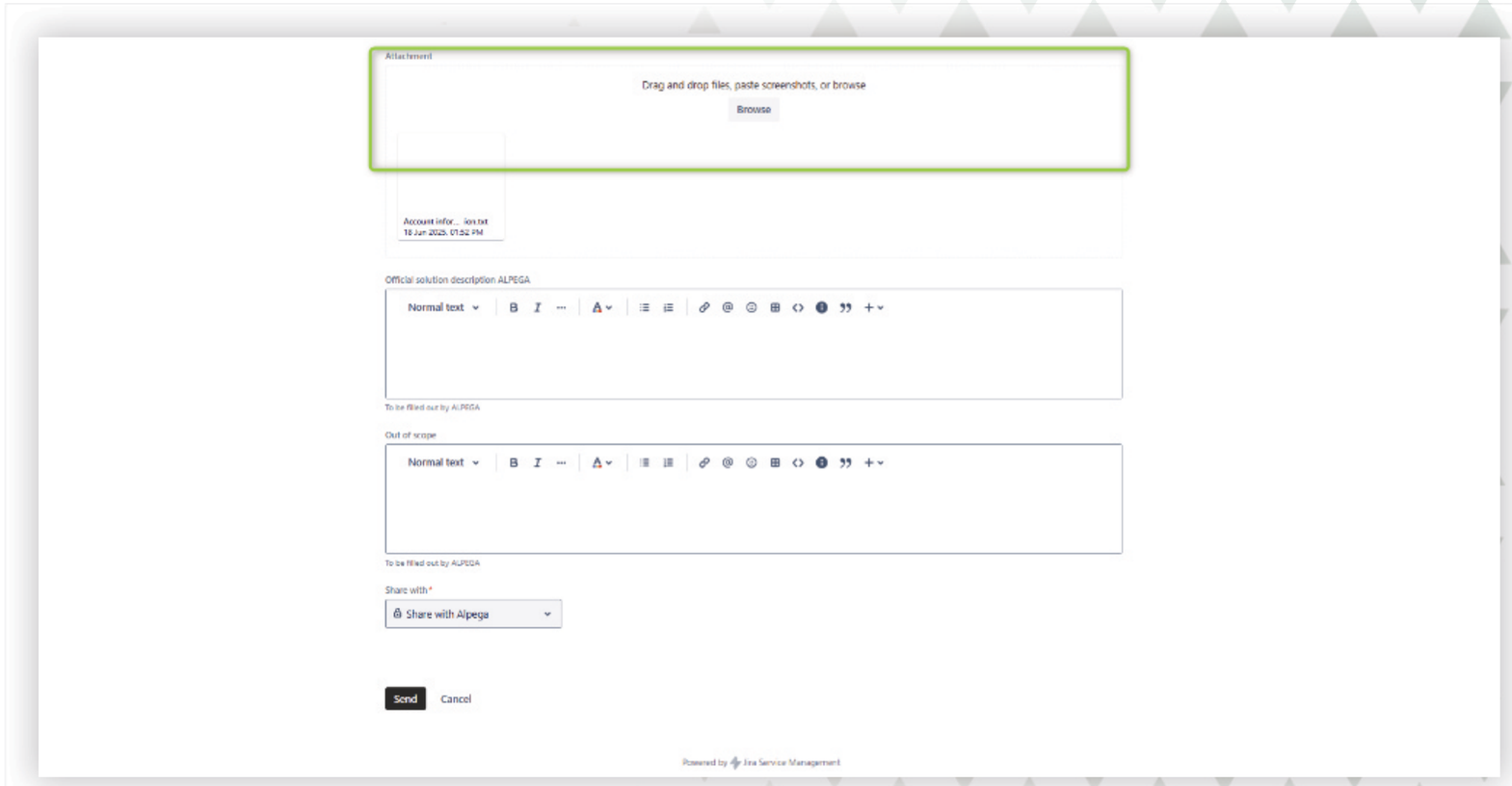
- **Notitie klantreferentie:**
  de klant kan hier een notitie aan het verzoek koppelen, vergelijkbaar met het veld klantreferentie.

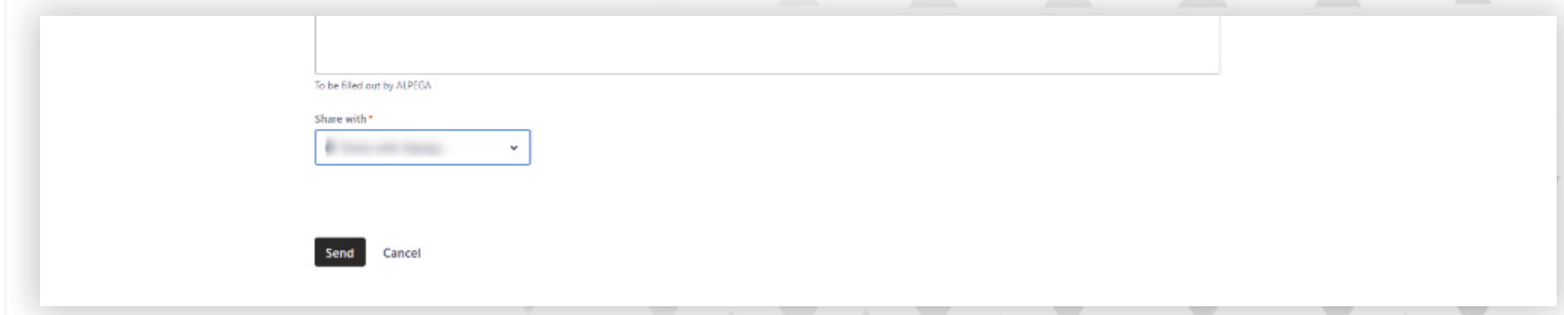


BIJLAGEN

- **Bijlage:** om ondersteunende documenten of schermafbeeldingen toe te voegen kun je bestanden slepen en neerzetten, schermafbeeldingen plakken, of de optie ***"Bladeren"*** gebruiken.

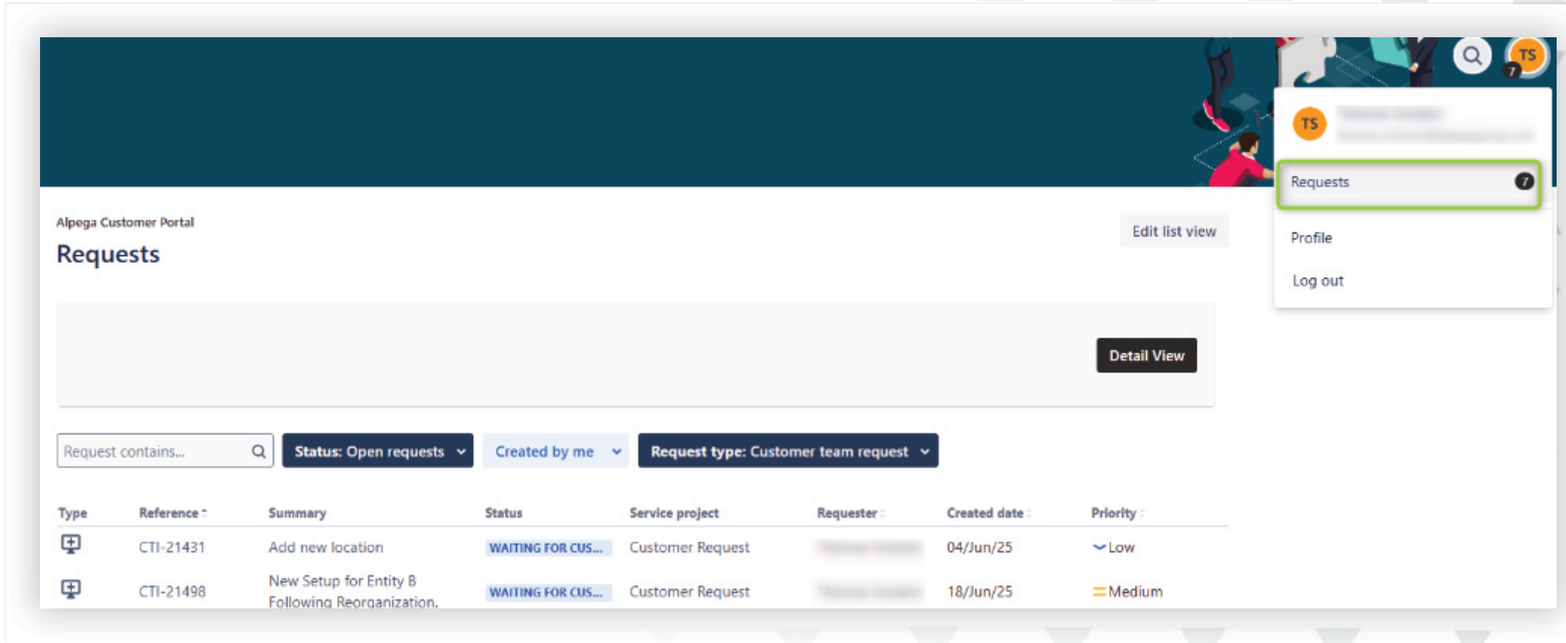
- **Delen met:** selecteer in het veld ***"Delen met"*** je eigen organisatie. Dit zorgt ervoor dat je ticket zichtbaar is voor de ondersteuningscontacten van je organisatie en correct wordt doorgestuurd voor ondersteuning.





TICKETSTATUS

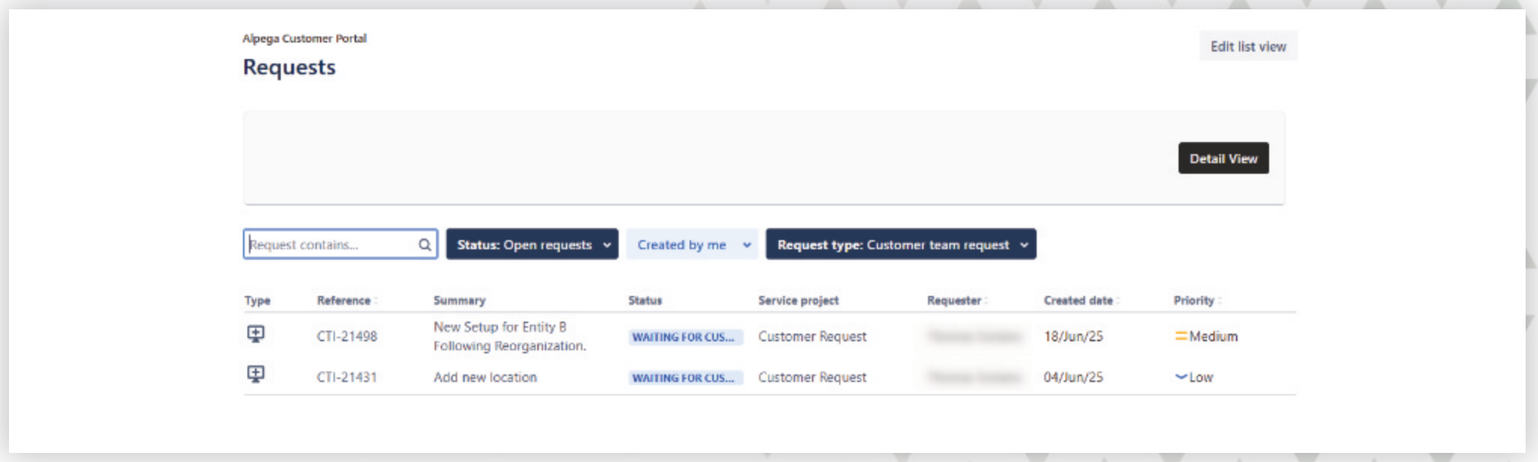
Om de voortgang van een ticket in te zien klik je op de sectie ***'Requests'***. Deze staat meestal rechtsboven in je portaal. Dit brengt je naar je ***'Ticketoverzicht'***. Hier vind je een lijst van alle verzoeken die je hebt ingediend.

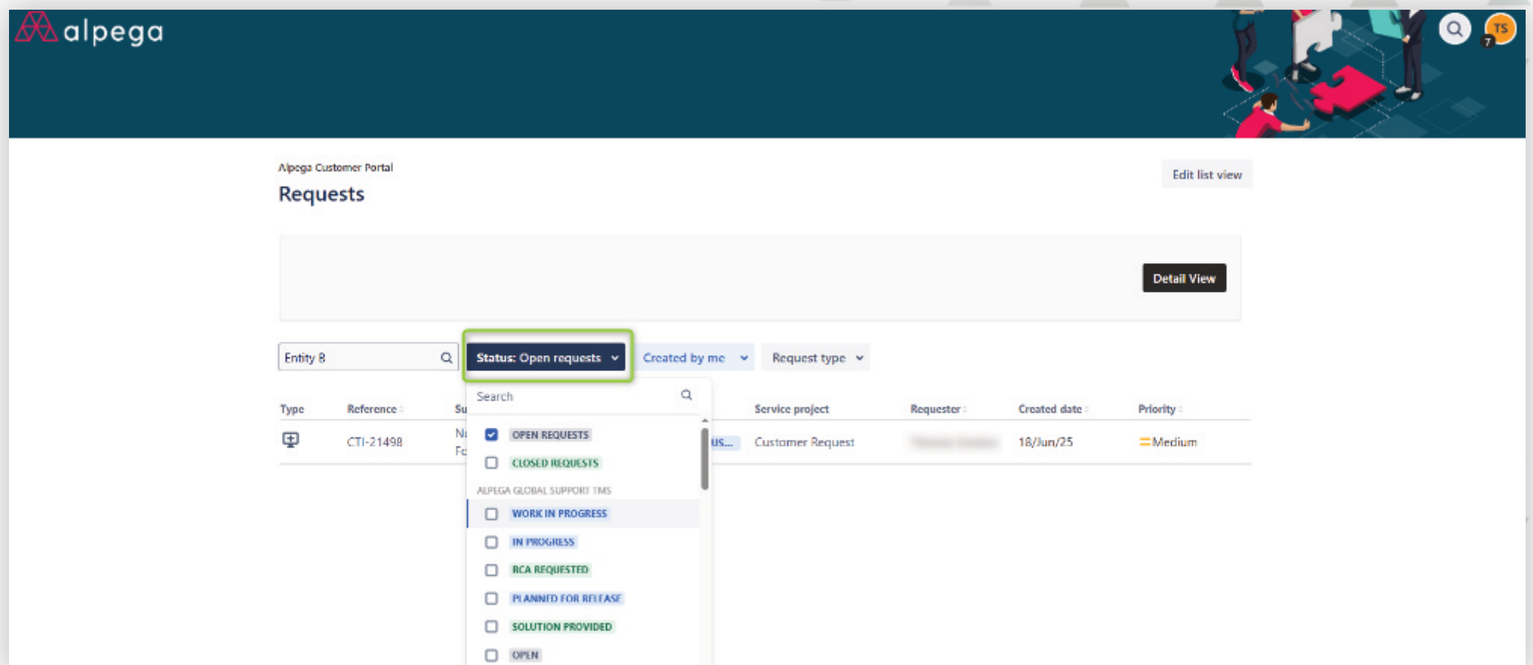


TICKETFILTERS

Moet je een specifiek verzoek vinden? Gebruik de balk ***'Volledige tekst zoeken'***. Je kunt woorden uit de samenvatting of andere inhoud in het verzoek invullen.

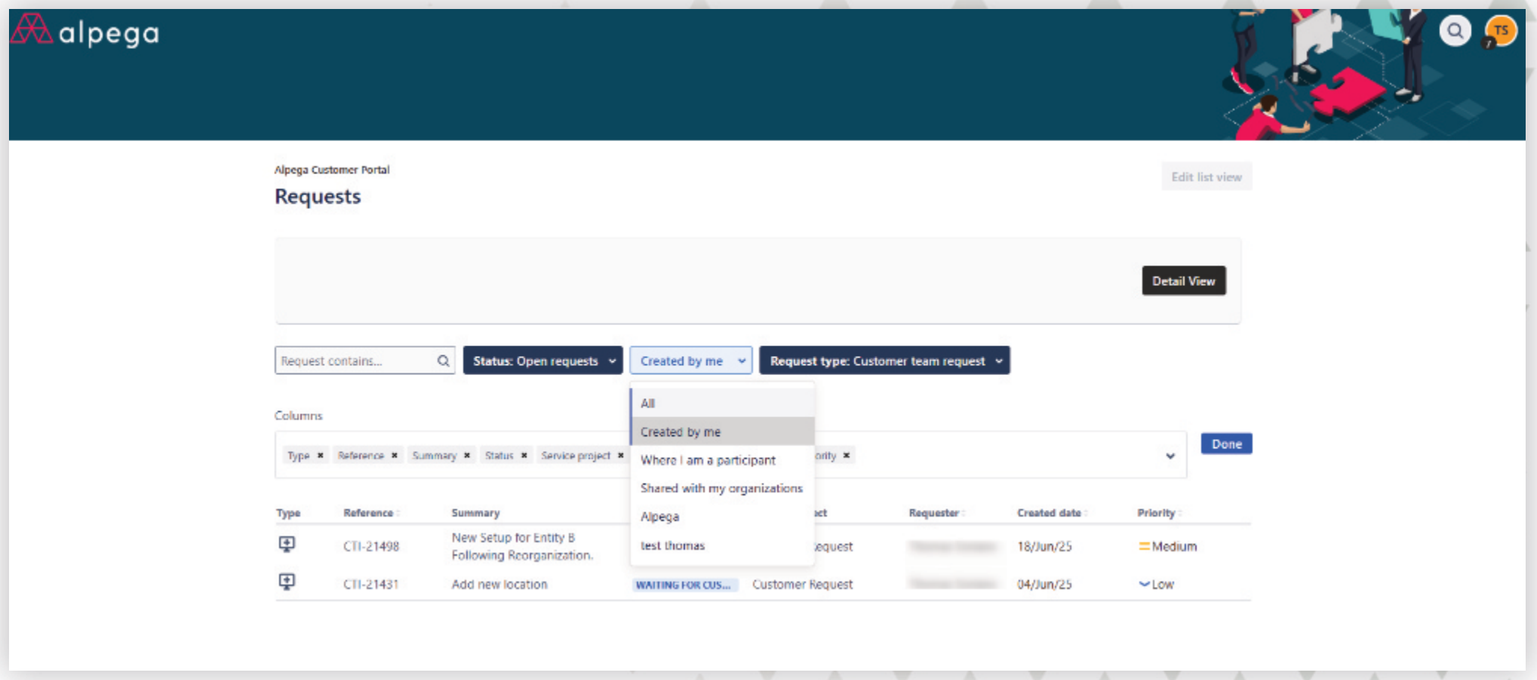
- **Filter op status:**
  hiermee kun je tickets zien die ***'Open'***, ***'Gesloten'*** of ***'In behandeling'*** zijn, of een andere specifieke status hebben.





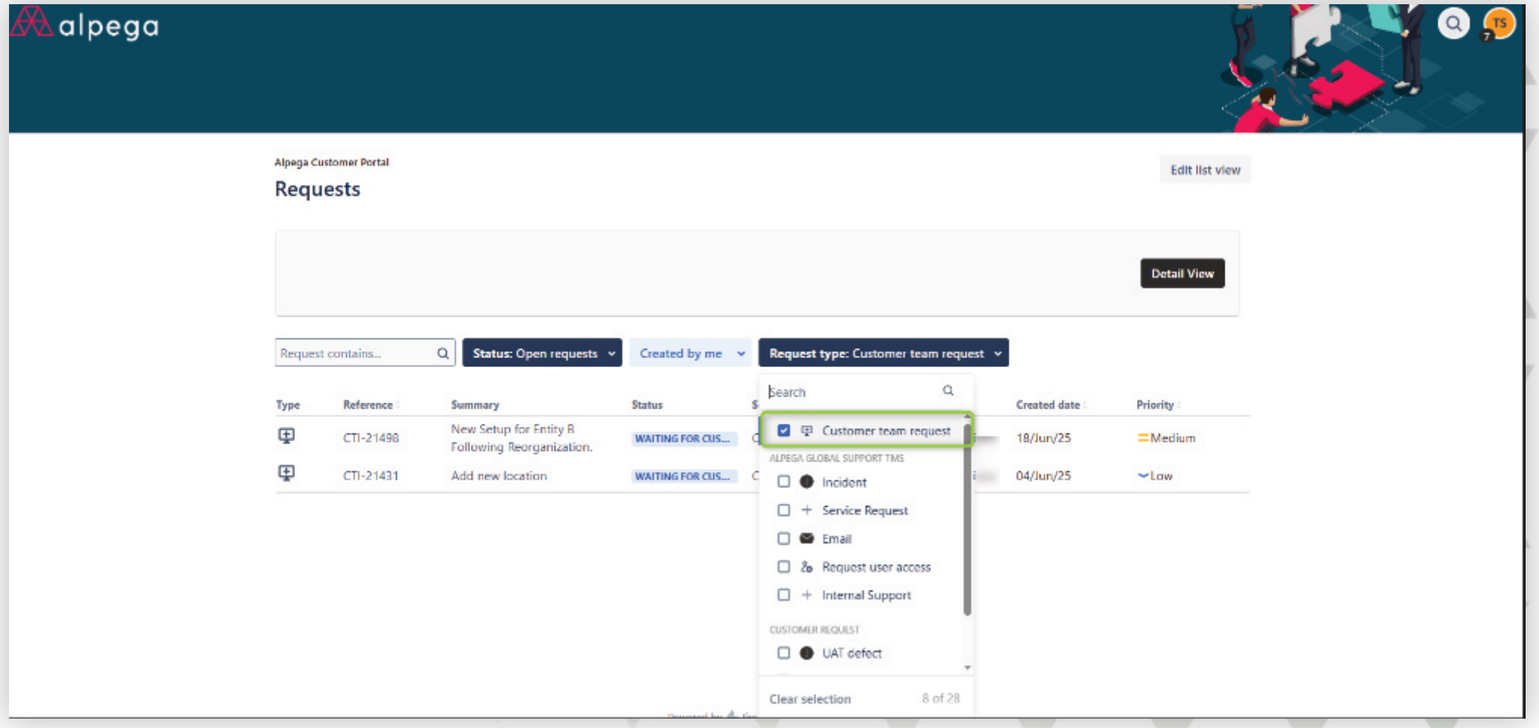
TICKETFILTERS

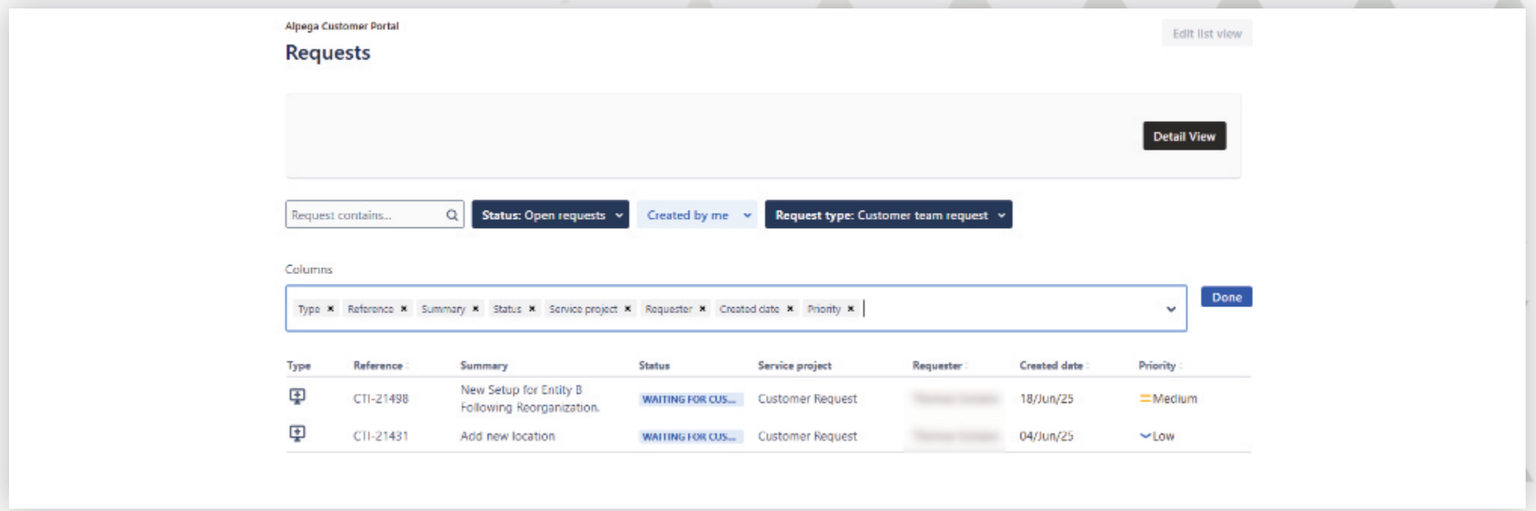
- **Filter op maker:**
  hier kan je bekijken wie de maker van een ticket is. Bekijk bijvoorbeeld tickets die je zelf hebt aangemaakt, waar je alleen deelnemer bent of die gedeeld zijn met je organisatie.



TICKETFILTERS

Klik op ***'Kolommen beheren'*** om de details van je lijst aan te passen. Hiermee kun je informatievelden toevoegen en verwijderen zodat je een gepersonaliseerd ticketoverzicht krijgt. Nadat je filters hebt toegepast, wordt het hoofdgebied dynamisch bijgewerkt. Deze sectie ***'Filterresultaten'*** toont vervolgens duidelijk alleen de tickets die aan je criteria voldoen.





alpega