

## Handleiding voor gebruik Call systeem.

Ref. handleidingen/support / handleiding gebruik call systeem

### Aanmelden

Aanmelden via: [www.didata.org](http://www.didata.org)

Klik op **Helpdesk**

De eerste keer komt u in het aanmeldscherm:



Vul uw gebruikersnaam in, dit is uw e-mail adres.

Vul uw wachtwoord in en kies <Aanmelden> Standaard worden de 'aanmeldingsgegevens' onthouden. De volgende keer komt u direct in de lopende calls. Wilt u dat niet dan dient u het vinkje weg te halen.

Onder **handleiding** treft u de handleiding aan behorende bij het gebruik van het Call systeem.

### Wachtwoord vergeten.

Indien het wachtwoord niet meer bekend is klikt u op <Wachtwoord vergeten>.

U komt in het onderstaande scherm:



Hier vult u het e-mailadres in dat u als aanmeldnaam wilt gebruiken en u kiest <Verzenden>. Uw e-mailadres wordt gecontroleerd en indien u over een account beschikt krijgt u de volgende melding:

Er is een e-mail gestuurd naar uw e-mailadres met verdere instructies om uw wachtwoord te wijzen.

U ontvangt een e-mail met daarin een link waarmee u uw wachtwoord kunt wijzigen.

Indien het e-mailadres onbekend is neemt Didata via dit adres contact met u op, waarna u als gebruiker van het Callsysteem kunt worden geregistreerd.

### Wachtwoord wijzigen

U kunt uw wachtwoord wijzigen via [Instellingen](#).

Welkom **Henk Bekkers** | [Instellingen](#) | [Afmelden](#)

# Didata support

Open calls

Nieuwe call

Geschiedenis

## Uw wachtwoord wijzigen

Wachtwoord:

Nieuw wachtwoord:

Bevestig het nieuwe wachtwoord:

Wachtwoord wijzigen

Vul hier het oude en daarna het nieuwe wachtwoord in.

## Werking helpdesk systeem nadat u bent geregistreerd.

Zodra u in het systeem bekend bent zal na het opstarten het onderstaande scherm verschijnen:

Welkom **H.W. Bekkers** | [Instellingen](#) | [Afmelden](#)

## Didata support

Open calls   Nieuwe call   Geschiedenis

Bedrijf : Didata Automatisering BV.  
Contactpersoon : H.W. Bekkers  
E-mail : h.bekkers@didata.org  
Telefoonnummer : 0316-340406

### Open calls

Callid	Onderwerp	Datum aangemaakt	Status	Type	Contactpersoon
18828	*** TEST CALL ***	14-01-2011	Wacht op Didata	Probleem	H.W. Bekkers
23087	<a href="#">Schilstra</a>	26-03-2012	Wacht op Didata	Probleem	W.H. Niessen
24749	<a href="#">Stickers printen na vrijgeven interne leveringen</a>	17-09-2012	Wacht op Didata	Probleem	P. Dellemann
24849	<a href="#">Eerst klantorders toewijzen, dan interne levr.</a>	24-09-2012	Wacht op Didata	Wens	P. Dellemann
25978	<a href="#">Vinkje afgenomen over alle filialen</a>	09-01-2013	Wacht op Didata	Probleem	P. Dellemann

[Nieuwe call maken](#) | [Geschiedenis](#)

Onder 'instellingen' kunt u uw wachtwoord wijzigen

Klikt u op 'Afmelden' dan verlaat u het helpdesk systeem

Het systeem toonde 'open calls' welke u kunt inzien door op het onderwerp te klikken.

De status kan alleen door Didata worden veranderd. Bij het aanmaken van de call wordt deze gezet op 'Wacht op Didata'.

Didata kan u vragen om een actie te ondernemen waarbij de status wordt veranderd in 'Wacht op klant'.

Het systeem kent de volgende stadia:

- Wacht op Didata
- Wacht op klant
- Wacht op derden
- Afgehandeld

Om de inhoud van een call in te zien klikt u op het onderwerp. De volgende informatie verschijnt:

## Call 25978

**Onderwerp :** Vinkje afgenomen over alle filialen

**Bedrijf :** Didata Automatisering BV.

**Contactpersoon :** P. Programmeurann

**E-mail :** p.dellemann@didata.org

**Telefoonnummer :**

**Status :** Wacht op Didata

**Categorie :** Software

**Product :** Mavis

**Programmaversie :**

**Programmafunctie :**

**Type :** Probleem

**Prioriteit :** Belangrijk (binnen 1 week oplossen)

### 09-01-2013 16:53 P. Programmeur

Bij bladeren in artikelen per klant zie je in een kolom of het artikel afgenomen is. Zie 4.png.

Hierbij kijkt het programma alleen in het eigen filiaal.

Dit moet over alle filialen binnen het bedrijf gaan. Wil je een test uitvoeren om de performance te controleren?

**Bijlagen:**



4.png

[downloaden](#)

**Nieuwe reactie**

Contactpersoon :

Reactie :

Bijlagen toevoegen :

U kunt een nieuwe reactie plaatsen op de call door tekst in te voeren of te plakken. U kunt de reactie voorzien van bijlagen en het geheel versturen naar de getoonde contactpersoon..

## Geschiedenis

Onder de knop <Geschiedenis> vindt u alle afgehandelde calls.

Welkom **H.W. Bekkers** | [Instellingen](#) | [Afmelden](#)

### Didata support

Open calls
Nieuwe call
Geschiedenis

#### Geschiedenis

Callid	Onderwerp	Datum aangemaakt	Status	Type	Contactpersoon
27527	<a href="#">Test CN</a>	09-09-2013	Geannuleerd	Probleem	A. Oortgiese
27298	<a href="#">*** TEST ***</a>	22-07-2013	Geannuleerd	Vraag	H.W. Bekkers
27162	<a href="#">retouren project verplicht.</a>	27-06-2013	Geannuleerd	Probleem	H.W. Bekkers
27113	<a href="#">retouren projectnummer</a>	17-06-2013	Geannuleerd	Probleem	H.W. Bekkers
27086	<a href="#">test 2</a>	10-06-2013	Afgehandeld	Probleem	H.W. Bekkers
27085	<a href="#">test</a>	10-06-2013	Afgehandeld	Probleem	H.W. Bekkers
26978	<a href="#">Toolbar aanpassingen</a>	23-05-2013	Afgehandeld	Probleem	P. Dellemann
26861	<a href="#">*** TEST CALL ***</a>	26-04-2013	Geannuleerd	Probleem	H.W. Bekkers
26723	<a href="#">*** TEST ***</a>	05-04-2013	Geannuleerd	Probleem	H.W. Bekkers

In het overzicht staan:

- Callid, nummer v.d call
- Onderwerp
- Datum aangemaakt
- Status
- Type
- Contactpersoon.

De velden spreken voor zich.

Het veld Status geeft aan :

- Afgehandeld
- Geannuleerd
- Opgelost in nieuwe release.

De calls kunnen worden gesorteerd op datum, status of contactpersoon.  
Een afgesloten call kan weer worden geopend door een reactie te plaatsen.

## Nieuwe call

Via de knop <Nieuwe call> kan een supportverzoek worden aangemaakt.

In onderstaand voorbeeld is de contactpersoon gelijk aan de behandelaar, normaal gesproken staat bij contactpersoon de naam horende bij het account van de aanvrager.

## Didata support

Open calls
Nieuwe call
Geschiedenis

### Nieuwe call

Bedrijf : Didata Automatisering BV.

Contactpersoon :

E-mail :

Telefoonnummer :

Categorie :

Product :

Programmaversie :  (bijvoorbeeld 6.10.312)

Programmafunctie :

Type :

Prioriteit :

Onderwerp :

Beschrijving : 

Bij de verkoop van artikel 121314 wordt het kortings % onjuist weergegeven.  
  
 Bij de artikelgegevens staat het wel goed.

Bijlagen toevoegen :

De basisgegevens worden automatisch ingevuld, u kunt zelf de Categorie en het Product aangeven.

De velden:

- Categorie
- Product
- Onderwerp
- Beschrijving,
- Typen
- Prioriteit

zijn verplicht.

De call kan worden voorzien van bijlages.

Nadat u op <Versturen> hebt gedrukt, krijgt u het call nummer te zien.

## Didata support

Open calls
Nieuwe call
Geschiedenis

Uw supportaanvraag met als onderwerp "Korting % wordt niet goed weergegeven" is aangemaakt met het nummer [18448](#).

U ontvangt zo spoedig mogelijk een reactie.

Open calls

Nadat de call in behandeling is genomen en de behandelaar een reactie heeft gegeven, ontvangt u een e-mail met daarop een link waarmee u de reactie kunt bekijken. U kunt niet op de e-mail reageren!

**Reactie op uw call 18448 : Korting % wordt niet goed weergegeven**  
Didata support [noreply@didata.org]  
**Aan:** h.bekkers@didata.org

---

Geachte heer Henk Bekkers,

Er is een reactie geplaatst op uw call 18448 "Korting % wordt niet goed weergegeven".

Via onderstaande link kunt u deze lezen en zelf een reactie geven. 

<http://supporttest.didata.org/CallDetails.aspx?callid=18448>

Met vriendelijke groet,

Afdeling Support  
Didata Automatisering BV  
Aalsbergen 12

### Open Calls.

In het overzicht Open calls ziet u dat de status van de call is gewijzigd.

## Didata support

Open calls
Nieuwe call
Geschiedenis

Bedrijf : Didata Automatisering BV.  
Contactpersoon : Henk Bekkers  
E-mail : h.bekkers@didata.org  
Telefoonnummer : 0316 296900

### Open calls

Callid ▼	Onderwerp	Datum aangemaakt	Status	Contactpersoon
18448	<a href="#">Korting % wordt niet goed weergegeven</a>	15-12-2010	Wacht op klant	Henk Bekkers

[Nieuwe call maken](#) | [Geschiedenis](#)

In de call zelf ziet u het oorspronkelijke verzoek, met daaronder de reactie(s)

## Didata support

Open calls

Nieuwe call

Geschiedenis

### Call 18448

**Onderwerp :** Korting % wordt niet goed weergegeven  
**Bedrijf :** Didata Automatisering BV.  
**Contactpersoon :** Henk Bekkers  
**E-mail :** h.bekkers@didata.org  
**Telefoonnummer :** 0316 296900  
**Status :** Wacht op klant

**Categorie :** Software  
**Product :** CombiPac  
**Programmaversie :**  
**Programmafunctie :**  
**Type :** Probleem  
**Prioriteit :** Belangrijk (binnen 1 week oplossen)

**Henk Bekkers**

15-12-2010 13:41

Bij de verkoop van artikel 121314 wordt het kortings % onjuist weergegeven.

Bij de artikelgegevens staat het wel goed.

**Henk Bekkers**

15-12-2010 13:50

Is er voor dit artikel of voor de artikelgroep van dit artikel een aparte korting afspraak aangemaakt?

### Nieuwe reactie

Contactpersoon :

Reactie :

U kunt nu weer reageren en tenslotte wordt de call afgehandeld en afgesloten. Het afsluiten van een call kan alleen door Didata gedaan worden. Een afgesloten call kunt u weer openen door een reactie te plaatsen.