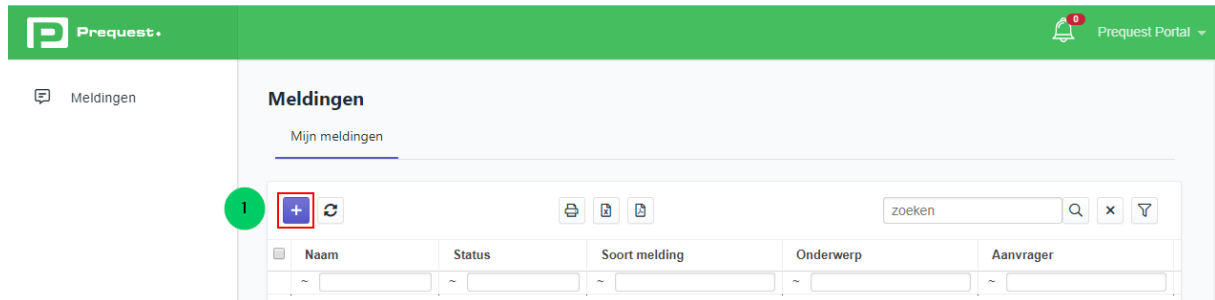


QRC Meldingen maken

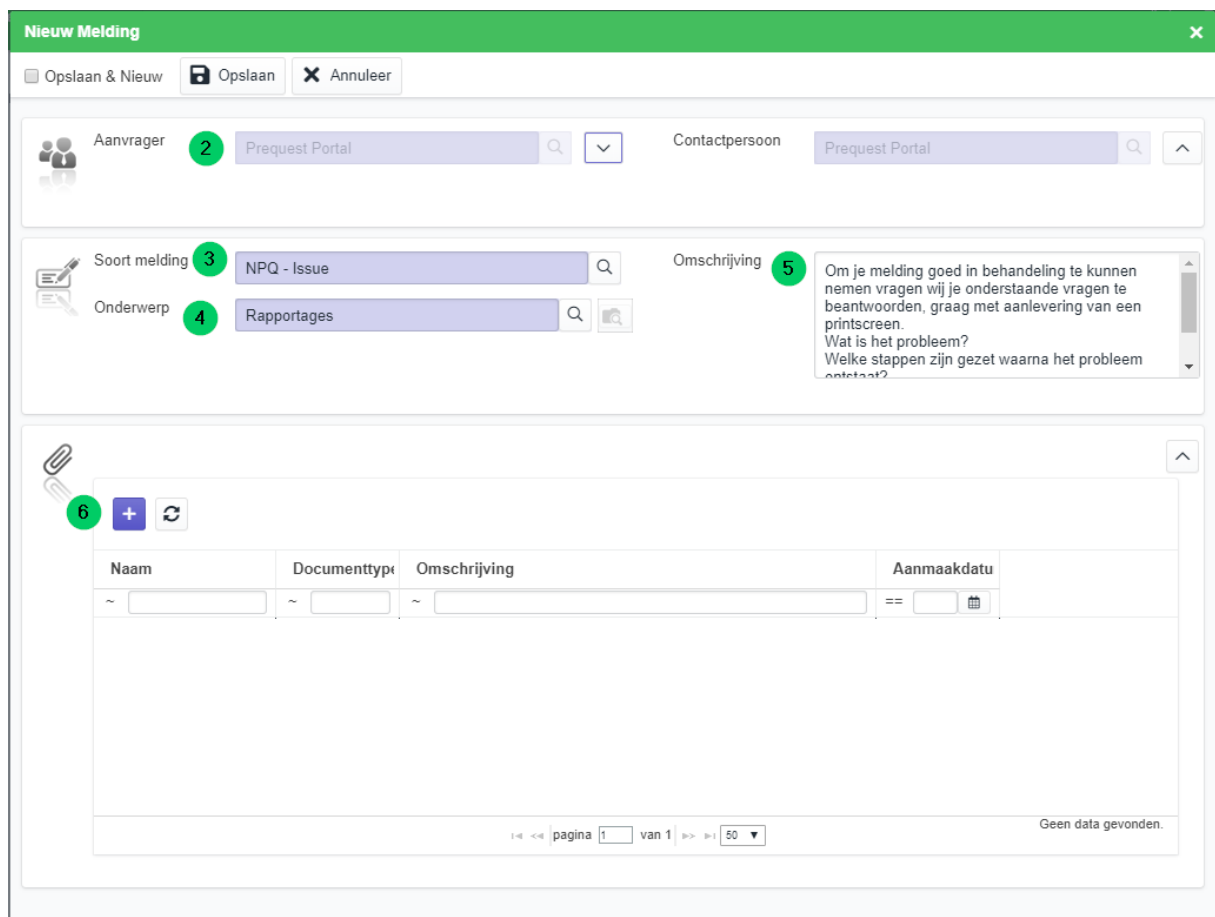
Deze QRC beschrijft het maken van een melding in de PrequestPortal.

Let op, werk je in Internet Explorer? Open de PrequestPortal dan in een andere browser. Internet Explorer wordt door ons niet meer ondersteund.

Volg onderstaande stappen voor het maken van een melding:

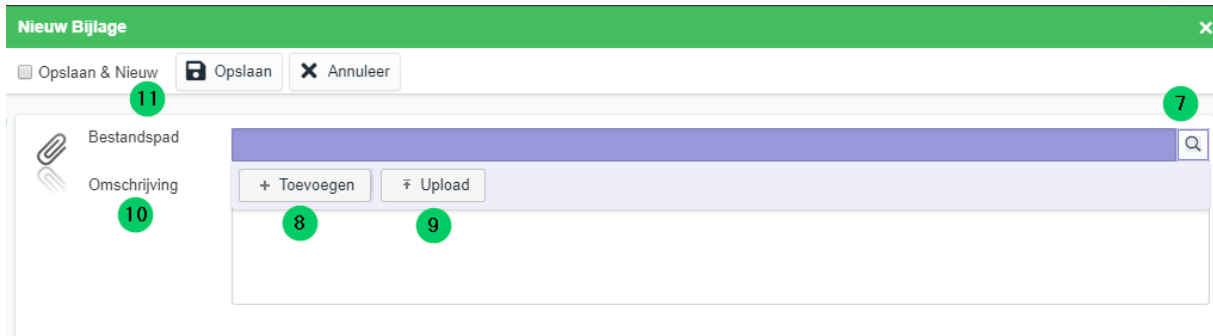


1. Klik op het icoon "+";



2. De ingelogde persoon wordt automatisch ingevuld in de velden "Aanvrager" en "Contactpersoon". Het is niet mogelijk om de contactpersoon te wijzigen;
3. Selecteer bij "Soort melding" het type melding. Je hebt de keuze uit 3 meldingen:
 - a. Issue → Indien er een probleem is (iets werkt niet zoals het zou moeten).

- b. Request for Change → Voor verzoeken tot wijzigingen. Dit kunnen wensen zijn voor myPrequest. Klanten die bij ons functioneel beheer afnemen krijgen bij het onderwerp extra keuzes.
 - c. Service Request → Verzoek tot een dienst. Dit kunnen informatieverzoeken, offerte verzoeken, advies vragen, verzoeken tot training of overige verzoeken zijn.
4. Kies vervolgens bij het veld “Onderwerp” het onderwerp die betrekking heeft op de gekozen melding.
5. In veld “Omschrijving” is ruimte voor het maken van opmerkingen. Tevens kan hier om specifieke informatie worden gevraagd;
6. Door op het plusje te drukken kan er een bijlage bijgevoegd worden aan de melding. Dit zijn bijlages zoals bijvoorbeeld Word documenten of printscreens om de melding te onderbouwen/verduidelijken;



7. Klik op het vergrootglas. De opties “Toevoegen” en “Uploaden” komen beschikbaar.
8. Klik op “Toevoegen”. Navigeer naar de bestandslocatie waar het bestand dat bijgevoegd moet worden staat en klik deze aan.
9. Klik op “Uploaden”. Het bestand is nu geüpload;
10. Bij het veld omschrijving kan er een toelichting gegeven worden op de bijlage;
11. Klik vervolgens op Opslaan. Indien je direct een 2^e bijlage wilt uploaden kun je “Opslaan & nieuw” aanvinken;
12. Klik vervolgens bij de melding ook op “Opslaan” om de melding op te slaan;
De melding is nu gemaakt.

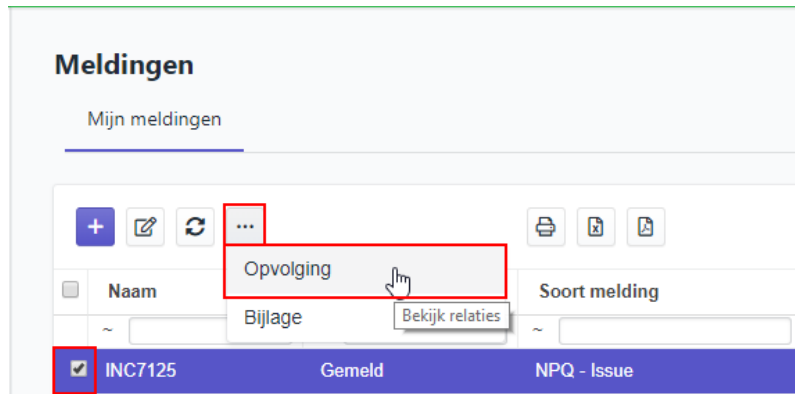
Op de volgende pagina is de QRC voor het volgen van je gemaakte melding beschikbaar.

QRC Voortgang meldingen bekijken

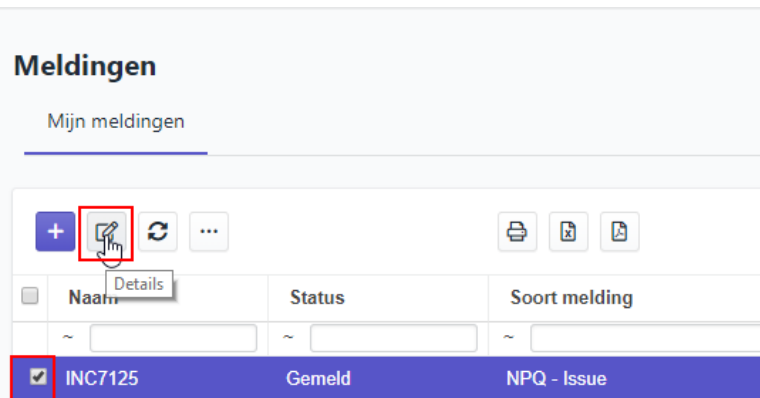
Deze QRC beschrijft de mogelijkheden voor het volgen van de voortgang van je melding. Volg onderstaande stappen voor het volgen van een melding:

1. Voor het volgen van de melding zijn verschillende mogelijkheden:

a. Selecteer een melding en ga via ... naar Opvolging;



b. Selecteer de melding en klik op 'Details'. Scroll vervolgens naar de sectie 'Opvolging'.



c. Dubbel klik op een bestaande melding en scroll naar de sectie 'Opvolging'

2. Je zult in verloop van tijd tenminste 2 werkorders zien. De "WO_INI" gebruiken wij om je melding te beoordelen zodat deze bij ons het juiste proces in gaat. Wanneer wij hebben bepaald binnen welk proces de melding hoort genereren wij een 2^e werkorder. Binnen deze werkorder handelen wij je melding af. Hier kun je zien wat de doorlooptijd is conform onze SLA, wat de status is en bij welke afdeling de melding in behandeling is.

The screenshot shows a table with the following data:

| Naam | Type | Activiteit | Datum | Status | Toegewezen aan |
|--------|-------------|----------------------|------------------|----------------|----------------|
| WO7128 | WO_15 dagen | NPQ_Issue_Issue Laag | 05-07-2019 10:55 | In behandeling | Customer Care |
| WO7126 | WO_INI | NPQ_Issue_WO INI | 14-06-2019 12:55 | Issue - Laag | Customer Care |

At the bottom of the table, there is a pagination bar: '<< pagina 1 van 1 >> 50' and 'regels 1 - 2'.