

Support Portal

Inloggen op <https://support.cnoc.nl> met gebruikersnaam / wachtwoord.

Wachtwoord instellen

Een eigen wachtwoord kan je instellen door rechtsboven op het account-plaatje te klikken en dan via 'mijn profiel'

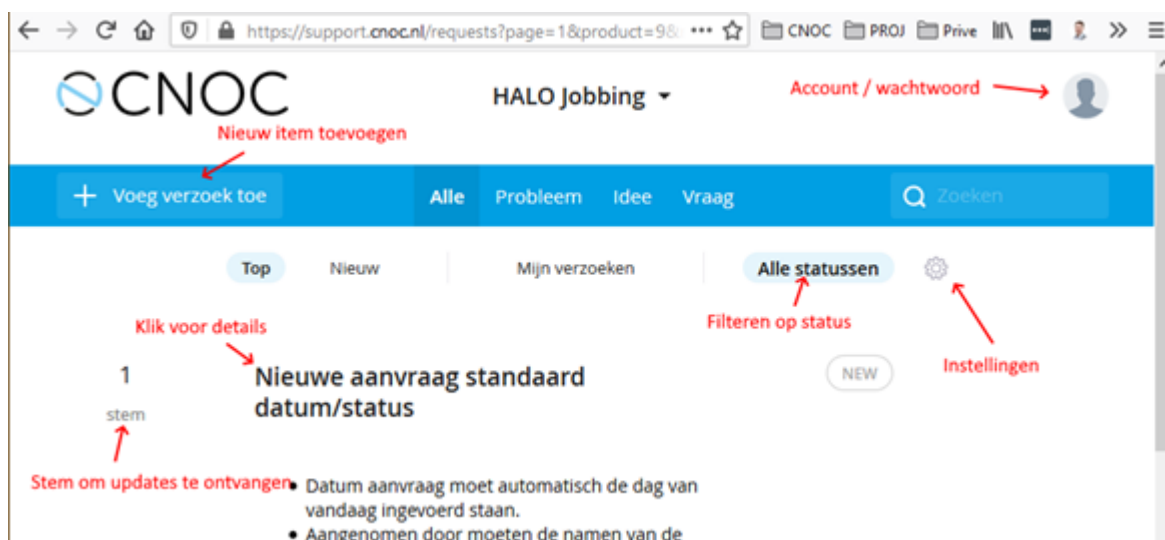
Wachtwoord vergeten

Als het e-mailadres waarmee je bent geregistreerd bekend is dan kan je een nieuw wachtwoord aanvragen via <https://support.cnoc.nl/Auth/Forgot>

Hoofdscherm

Het hoofdscherm laat een lijst van items zien. Wanneer je op een item klikt dan zie je de details van het item en ook de reacties eronder.

Het scherm ziet er als volgt uit:



Statussen

- Nieuw: ingevoerd, nog niet door CNOC opgepakt
- Analyse: door CNOC opgepakt en nog niet duidelijk wat gevraagd wordt. Hier staan items waarover we nog in gesprek zijn om te verduidelijken. Zie hiervoor de discussie bij het item.
- Actief: duidelijk wat er moet gebeuren, CNOC is bezig met de aanpassingen
- Testing: CNOC is klaar met de aanpassingen, klant kan de resultaten bekijken. Wanneer iets na testen nu akkoord is dat graag in de opmerkingen vermelden (een korte reactie met OK is

genoeg. Anders een toelichting wat er nog niet goed is). Wij zetten het item dan naar Gesloten of opnieuw naar Actief.

- Gesloten: Item is afgerond.

Instellingen

Onder instellingen kan je aangeven of je in de lijst ook de details wilt zien of alleen de titel. Zonder details is de lijst wat overzichtelijker.

Updates ontvangen

Updates: Wanneer je op de hoogte wilt blijven van een item dat door een andere gebruiker is aangemaakt dan kan dat door op het item te stemmen met de 'stem' knop. Je ontvangt dan notificaties (per mail) over het item.

Nieuw item toevoegen

Nieuw item toevoegen: via de knop 'voeg verzoek toe'. Geef eerst aan wat voor type verzoek je wilt toevoegen:

- Probleem: iets werkt niet zoals het zou moeten
- Idee: idee voor een nieuwe functionaliteit
- Vraag: vraag of iets mogelijk is, hoe iets werkt of gedaan moet worden

Vervolgens geef je een titel en een toelichting wanneer de (korte) titel niet voldoende ruimte geeft. Wanneer je een screenshot maakt dan kan je die eenvoudig via copy/paste toevoegen in het opmerkingen-veld. Een losse bijlage (bijvoorbeeld een word of pdf document) is ook toe te voegen. Bij 'onderdeel' kan je toelichten op welk deel van het programma dit betrekking heeft.

Graag zoveel mogelijk 1 vraag/probleem per item zodat we de afzonderlijke items goed kunnen volgen.