

Service Cloud

Gebruikershandleiding



Inhoudsopgave

Opstarten Service Cloud	2
Uitnodiging via e-mail	2
Wachtwoord instellen	3
Inloggen in de Service Cloud	4
Gebruik Service Cloud	5
Cases	5
Cases aanmaken	6
Toelichting verschillende type cases	7
De case	7
Toelichting verschillende statussen	9
Volgers toevoegen	10
Reactie van Visma	10
Kennisbank	11
Instellingen	12

Opstarten Service Cloud

Om in de Service Cloud te komen moet een bestaande gebruiker een case aanmaken met hierin uw gegevens. De gegevens die wij nodig hebben staan in [dit](#) kennisbank artikel. Zodra de case is aangemaakt zullen wij de uitnodiging versturen.

Uitnodiging via e-mail

U ontvangt een uitnodiging per e-mail met hierin een korte mededeling dat u bent toegevoegd als gebruiker voor de Service Cloud.

Geachte heer/mevrouw ,

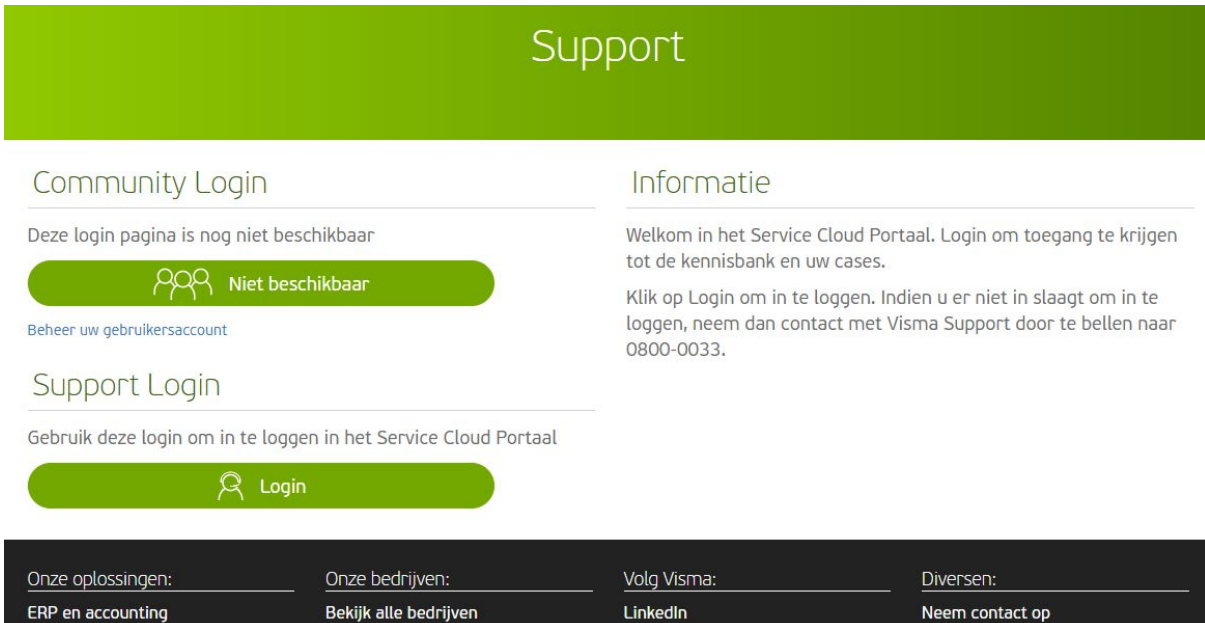
U bent geregistreerd als gebruiker voor het Visma's Service Portaal.

Om toegang te krijgen tot het Portaal ga naar <https://visma.force.com/customers/login> en druk op 'Wachtwoord vergeten'. Uw gebruikersnaam is uw e-mailadres. U ontvangt dan een mail die u verder helpt met het aanmaken van een wachtwoord.

Met vriendelijke groet,

Visma Support

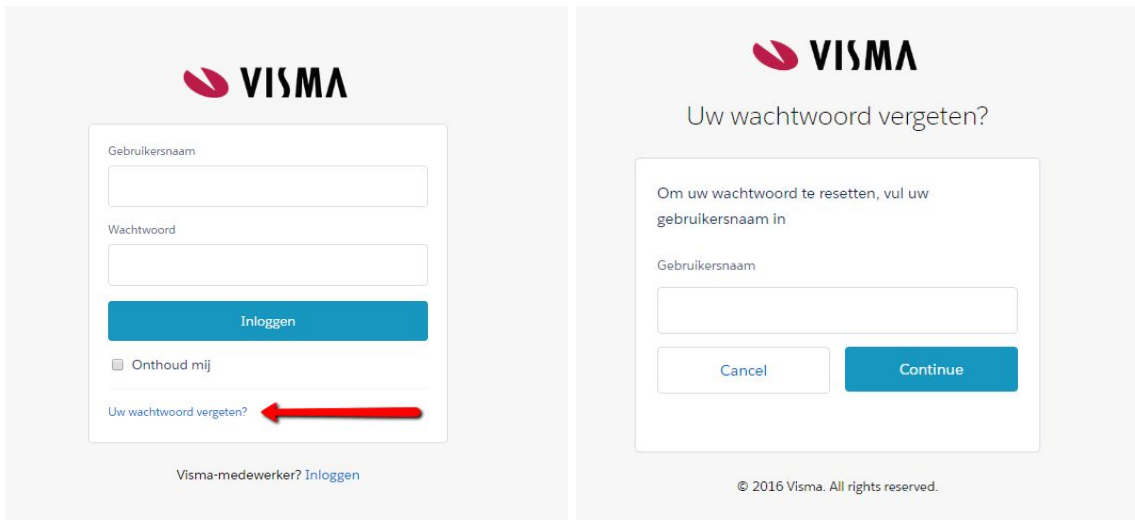
Om door te gaan naar de inlogpagina klikt u op de link. U komt vervolgens op de volgende pagina:



The screenshot shows the 'Support' page with a green header. It features two main sections: 'Community Login' and 'Support Login'. The 'Community Login' section has a green button labeled 'Niet beschikbaar' (Not available) and a link to 'Beheer uw gebruikersaccount'. The 'Support Login' section has a green button labeled 'Login'. To the right, under 'Informatie', there is a welcome message and contact information for Visma Support. At the bottom, there is a dark navigation bar with links for 'Onze oplossingen: ERP en accounting', 'Onze bedrijven: Bekijk alle bedrijven', 'Volg Visma: LinkedIn', and 'Diversen: Neem contact op'.

Hier klikt u bij Support Login op 'Login'. Hiermee gaat u naar de Service Cloud.

Klik hierna op 'Uw wachtwoord vergeten?' en vul vervolgens uw gebruikersnaam in. Uw gebruikersnaam is uw e-mailadres. Hiermee wordt er een tweede e-mail verstuurd naar uw e-mailadres.



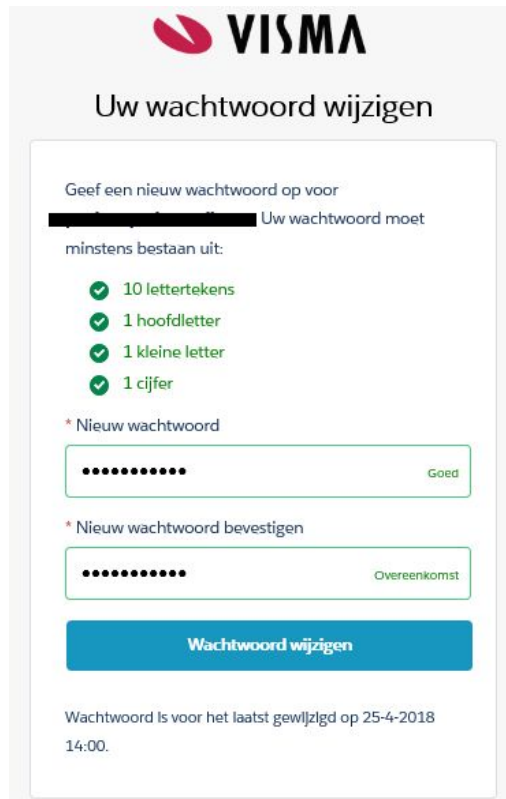
Wachtwoord instellen

In dit tweede e-mailbericht zit een nieuwe link en hiermee kunt u uw wachtwoord instellen.



Klik op deze link en u wordt doorverwezen naar de pagina om uw wachtwoord in te stellen.

Zorg ervoor dat uw wachtwoord tenminste uit 10 karakters bestaan met hierin minimaal één hoofdletter, één kleine letter en één cijfer. Daarnaast mag het wachtwoord niet te veel lijken op een eerder gebruikt wachtwoord.



The screenshot shows a web form titled "Uw wachtwoord wijzigen" (Change your password) under the VISMA logo. The form asks for a new password and lists requirements: 10 characters, 1 uppercase letter, 1 lowercase letter, and 1 digit. It includes two input fields: "Nieuw wachtwoord" (New password) with a "Goed" (Good) status and "Nieuw wachtwoord bevestigen" (Confirm new password) with an "Overeenkomst" (Match) status. A blue button labeled "Wachtwoord wijzigen" (Change password) is at the bottom. A footer note states: "Wachtwoord is voor het laatst gewijzigd op 25-4-2018 14:00."

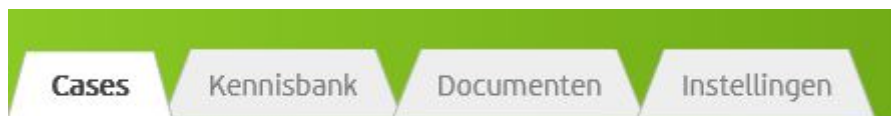
Inloggen in de Service Cloud

Hierna wordt u automatisch ingelogd in de Service Cloud. De volgende keer kunt u de Service Cloud benaderen via de servicesite onder Service en dan Service Cloud, maar u kunt ook de volgende link opslaan als favoriet:

<https://visma.force.com>

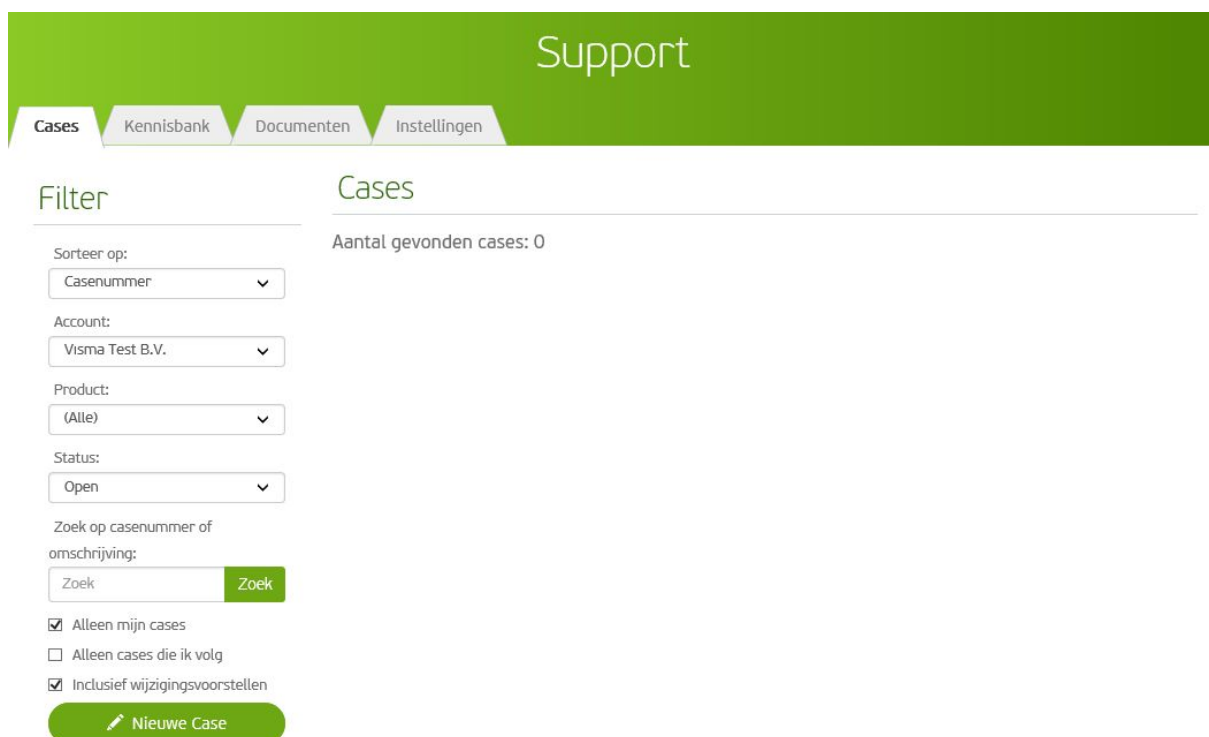
Gebruik Service Cloud

In de Service Cloud zijn er vier menuopties. Bij de optie 'Cases' maakt u nieuwe cases aan en beheert u uw cases. Bij de 'Kenniskbank' vindt u artikelen met informatie. In het venster 'Documenten' vindt u documenten die alleen zichtbaar zijn binnen uw account. Tot slot geeft u bij 'Instellingen' uw persoonlijke voorkeur(en) aan.



Cases

In het tabblad cases kunt u filteren binnen uw cases. U kunt hier filteren (indien van toepassing) op account, product, status en categorie. Ook kunt u een Case opzoeken op nummer of omschrijving. Uw account is uw bedrijfsnaam. Daarnaast kunt u er voor kiezen om alleen uw eigen cases in te zien of ook die van uw collega's. Ook kunt u er voor kiezen om alleen de cases te tonen die u volgt. Tot slot kunt u filteren op wijzigingsvoorstellen.



Cases aanmaken

Om een Case aan te maken klikt u op 'Nieuwe Case'. In dit scherm geeft u aan namens welke organisatie u de case aanmaakt. Daarnaast geeft u aan over welk product uw case gaat en in welke categorie uw case valt. Vervolgens omschrijft u de case met een onderwerp en een toelichting. Geef hier een zo duidelijk mogelijke omschrijving. Hoe beter de omschrijving, hoe sneller wij u van dienst kunnen zijn. Tevens geeft u aan om wat voor type case het gaat en welke prioriteit dit voor u heeft. U zult zien dat er vanuit de kennisbank allerlei suggesties worden gedaan met relevante artikelen. Kijk hier goed in, want wellicht staat hier al uw antwoord!

Support

Cases
Kennisbank
Documenten
Instellingen

Nieuwe Case

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen wij van u om uw case zo goed mogelijk te omschrijven. Vul de case aan met alle informatie die relevant is, zoals de gevoude stappen en het moment van de foutmelding. Nadat de case is opgeslagen kunt u ter verduidelijking een bijlage toevoegen.

*Account:

*Product:

*Categorie:

*Onderwerp:

*Beschrijving:

*Type:

*Prioriteit:

Case opslaan
Annuleren

Relevante artikelen

Taken - Functionele beschrijving Visma.net HRM
Een volledige beschrijving van deze module.

Hoe kan ik taken delegeren en e-mails ontvangen van nieuwe taken?
Een instructievideo over taken delegeren en e-mails ontvangen bij nieuwe taken.

Mijn collega krijgt geen e-mail bij nieuwe taken
Standaard wordt géén e-mail verstuurd van nieuwe taken. Dit is per gebruiker in te stellen.

Wat doet het systeem bij WorkFlow Procedures Vernieuwen?
Taken blijven verschijnen op ToDo lijsten zolang Workflow Procedures actief zijn.

Kan ik twee managers instellen op één afdeling?
Het is niet mogelijk om twee managers op één afdeling in te stellen. In dit artikel leest u hoe u hier toch mee om kunt gaan.

Hoe kan ik openstaande taken controleren en overpakken?
Een instructievideo over taken controleren en overpakken.

Verzuim Plus - Onderhoud - Functionele beschrijving Visma.net HRM
Een volledige beschrijving van deze module.

Signalen instellen
Er zijn diverse signalen/notifications in te stellen. In dit artikel wordt uitgelegd hoe signalen ingesteld moeten worden.

E-mailen van de loonstrook
In het kader van de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) vertellen wij u of een loonstrook e-mailen nog wel mag.

Sla de case op door op opslaan te klikken of klik op het kennisbank artikel die u wilt lezen. U kunt na het aanmaken eventueel een bijlage toevoegen. Zodra u op case opslaan heeft geklikt opent er een pop-up. Indien deze niet automatisch wordt geopend controleer dan of u een pop-up blocker heeft aanstaan. Om de case definitief op te slaan klikt u op 'Case opslaan'.

Verstuur case naar Support ×

Zorg ervoor dat alle informatie nauwkeurig is beschreven voor u de case opslaat. Indien de case vertrouwelijke informatie bevat, zet de case dan op privé, hiermee voorkomt u dat uw collega's de case inzien.

Ga terug
Case opslaan

Toelichting verschillende type cases

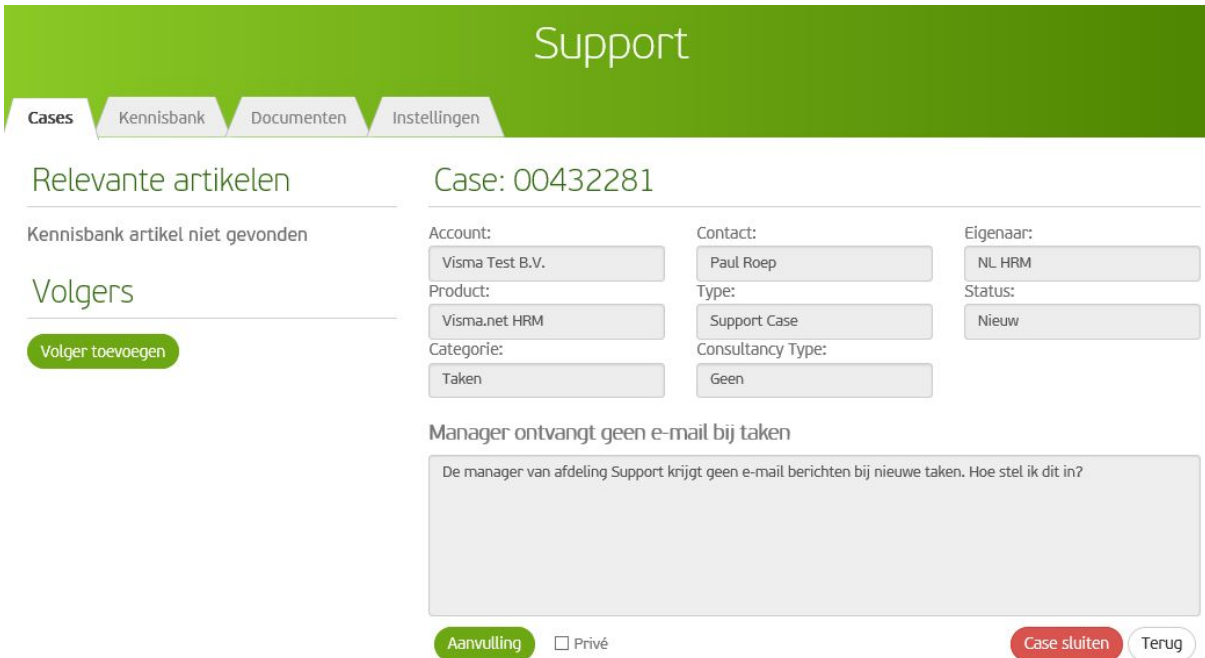
U kunt drie verschillende type cases hebben, maar dit kunnen er ook minder zijn. Ik licht kort toe wanneer u welk type kunt kiezen

Support Case	Voor functionele vragen en bugs.
Wijzigingsvoorstel	Voor voor het registreren van wensen.
Technische Support Case	Voor technische vragen.

Indien u niet goed weet welk type of categorie u moet kiezen, dan is dit geen probleem. Er zit een logica achter uw keuzes bij wie de case automatisch wordt gezet. Indien de case toch bij het verkeerde team terecht komt dan zetten wij de case intern door.

De case

Zodra u de Case heeft opgeslagen komt u in het scherm met de case details. Hier staan alle gegevens rondom de case die u net heeft ingevoerd. Daarnaast is er een checkbox 'Privé' bijgekomen. Deze checkbox maakt het mogelijk de beschrijving en opmerkingen (on)zichtbaar te maken binnen uw bedrijf. Zet het vinkje uit om dit openbaar te maken voor uw collega's. Deze kunt u standaard uitzetten bij Instellingen.



The screenshot shows the 'Support' case details page. At the top, there is a green header with the word 'Support' and a navigation menu with 'Cases', 'Kennisbank', 'Documenten', and 'Instellingen'. The main content area is divided into several sections:

- Relevante artikelen:** A section indicating that no relevant knowledge base articles were found.
- Volgers:** A section with a 'Volger toevoegen' button.
- Case: 00432281:** The main details section containing input fields for:
 - Account: Visma Test B.V.
 - Product: Visma.net HRM
 - Categorie: Taken
 - Contact: Paul Roep
 - Type: Support Case
 - Consultancy Type: Geen
 - Eigenaar: NL HRM
 - Status: Nieuw
- Manager ontvangt geen e-mail bij taken:** A text box with the message: 'De manager van afdeling Support krijgt geen e-mail berichten bij nieuwe taken. Hoe stel ik dit in?'.
- Buttons:** At the bottom, there are buttons for 'Aanvulling', 'Privé' (with an unchecked checkbox), 'Case sluiten', and 'Terug'.

LET OP! Indien u terug wilt naar het overzicht met alle cases klik dan op 'Terug' en niet op 'Case sluiten'. Dit zal daadwerkelijk de case sluiten en zo wordt u niet geholpen. U krijgt ook een waarschuwing dat de case zal worden gesloten. Indien u toch per ongeluk de case sluit, bel dan naar Support. Zij kunnen de case voor u heropenen.

Vanuit de case kunt u een opmerking plaatsen of een bijlage toevoegen. Dit doet u door te klikken op 'Aanvulling'. Er opent een pop-up scherm met een box om een opmerking te plaatsen en u kunt hier een bijlage toevoegen.

Case: 00432281 - Manager ontvangt geen e-mail bij taken ✕

Geef hier uw opmerking in:

Het gaat om de manager Mike [Chin 480](#)

Voeg hier uw bijlage toe:

C:\Users\PaulRoep\Downl Bladeren...

Beschrijving van de bijlage:

Afdeling Support

Zorg ervoor dat de tekst of de bijlage geen privacygevoelige informatie bevat.

Bewaar
Bewaar en sluit case
Annuleren

Klik op 'Bewaar' om de aanvulling te plaatsen. Indien u op 'Bewaar en sluit case' klikt dan sluit u daadwerkelijk de case. De aanvulling kunt u in de case terugzien in het Log.

Support

Cases
Kennisbank
Documenten
Instellingen

Relevante artikelen

Kennisbank artikel niet gevonden

Volgers

Volger toevoegen

Case: 00432281

Account: Visma Test B.V.	Contact: Paul Roep	Eigenaar: NL HRM
Product: Visma.net HRM	Type: Support Case	Status: Nieuw
Categorie: Taken	Consultancy Type: Geen	

Manager ontvangt geen e-mail bij taken

De manager van afdeling Support krijgt geen e-mail berichten bij nieuwe taken. Hoe stel ik dit in?

Aanvulling
 Privé
 Case sluiten
Terug

Log

- P

Paul Roep | 25-4-2018 15:47

Het gaat om de manager Mike Chin 480
- P

Paul Roep | 25-4-2018 15:47 | Bijlage

Afdeling Support

[Manager_Support.png](#)

Toelichting verschillende statussen

Er zijn in het totaal dertien verschillende statussen waar de case op kan staan. Wat welke status precies inhoudt, ligt ik hieronder toe.

Nieuw	U heeft deze case aangemaakt en deze is nog nieuw.
In behandeling	De case is door ons bekeken en er is een inschatting gemaakt van de prioriteit. Zodra de case een eigenaar krijgt dan is de case actief in behandeling. Zolang er de naam van het team staat is de case alleen nog beoordeeld.
Bijgewerkt	U heeft een aanvulling geplaatst.
Bijgewerkt intern	De case is intern aangevuld met een aanvulling.
Bellen	Wij gaan u proberen te bellen.
Naar ontwikkeling	De case is bij de afdeling Ontwikkeling en wordt verder door ons intern in behandeling genomen.
Wacht op Klant	Wij wachten op u tot u ons belt of een aanvulling plaatst.
Wacht intern/extern	Wij vragen intern/extern iets na en hier wachten wij op antwoord van.
Wacht op akkoord klant	Wij dienen aan u een verzoek in om de case te sluiten. Zo heeft u nog de mogelijkheid om te reageren op de case.
Verzoek tot sluiten	U heeft aan ons een verzoek ingediend om de case te sluiten, omdat het issue niet meer speelt.
Afgehandeld als voorstel*	Uw wijzigingsvoorstel is door ons afgehandeld.
Gesloten door klant*	U heeft de case gesloten of een verzoek ingediend om de case sluiten en wij hebben hierna de case gesloten.
Gesloten*	Wij hebben uw case gesloten.

*Bij deze statussen is het niet meer mogelijk om een aanvulling te plaatsen.

Volgers toevoegen

Om volgers toe te voegen klikt u op 'Volger toevoegen'. Er opent een pop-up scherm met enkele suggesties die u kunt toevoegen als volger. U kunt daarnaast ook zoeken naar collega's.

Case Volger toevoegen
✕

Zoek

Zoek resultaat (klik op de naam om toe te voegen als volger)

- [Paul Roep](#)
- [Floor Doornebosch](#)

Annuleren

Klik op een naam van uw collega om de gebruiker toe te voegen. De namen van de volgers zullen in het case scherm verschijnen.

Reactie van Visma

Zodra Visma een reactie heeft geplaatst in een case van u dan ontvangt u hierover een e-mail. In dit bericht zit een link om direct naar uw case te gaan. Tevens kan in het Log een link staan naar een kennisbank artikel. Zodra u hierop klikt wordt u direct doorgeschakeld naar het artikel waarin u uw antwoord kunt vinden.

Support

Cases

Kennisbank

Documenten

Instellingen

Relevante artikelen

Kennisbank artikel niet gevonden

Volgers

Floor Doornebosch Verwijderen

Volger toevoegen

Case: 00432281

Account: Visma Test B.V.	Contact: Paul Roep	Eigenaar: NL_HRM
Product: Vismanet HRM	Type: Support Case	Status: Wacht op akkoord klant
Categorie: Taken	Consultancy Type: Geen	

Manager ontvangt geen e-mail bij taken

De manager van afdeling Support krijgt geen e-mail berichten bij nieuwe taken. Hoe stel ik dit in?

Aanvulling
 Privé
 Case sluiten
Terug

Log

- Evelien van Nederpelt | 25-4-2018 17:19

In bijgevoegd artikel vindt u het antwoord op uw vraag.
- Evelien van Nederpelt | 25-4-2018 17:17 | [Kennisbank artikel](#)

Mijn collega krijgt geen e-mail bij nieuwe taken Standaard wordt géén e-mail verstuurd van nieuwe taken. Dit is per gebruiker in te stellen.
- Paul Roep | 25-4-2018 15:47

Het gaat om de manager Mike Chin 480
- Paul Roep | 25-4-2018 15:47 | [Bijlage](#)

Afdeling Support

Manager_Support.png

Kennisbank

De kennisbank is gevuld met kennisbank artikelen. Deze zal gaandeweg steeds meer gevuld worden met informatie van cases, veelgestelde vragen, instructies en releasenotes. U kunt een suggestie krijgen vanuit de kennisbank bij het aanmaken van een case. Wellicht is een case aanmaken niet nodig, als u al de juiste informatie vindt in de kennisbank.

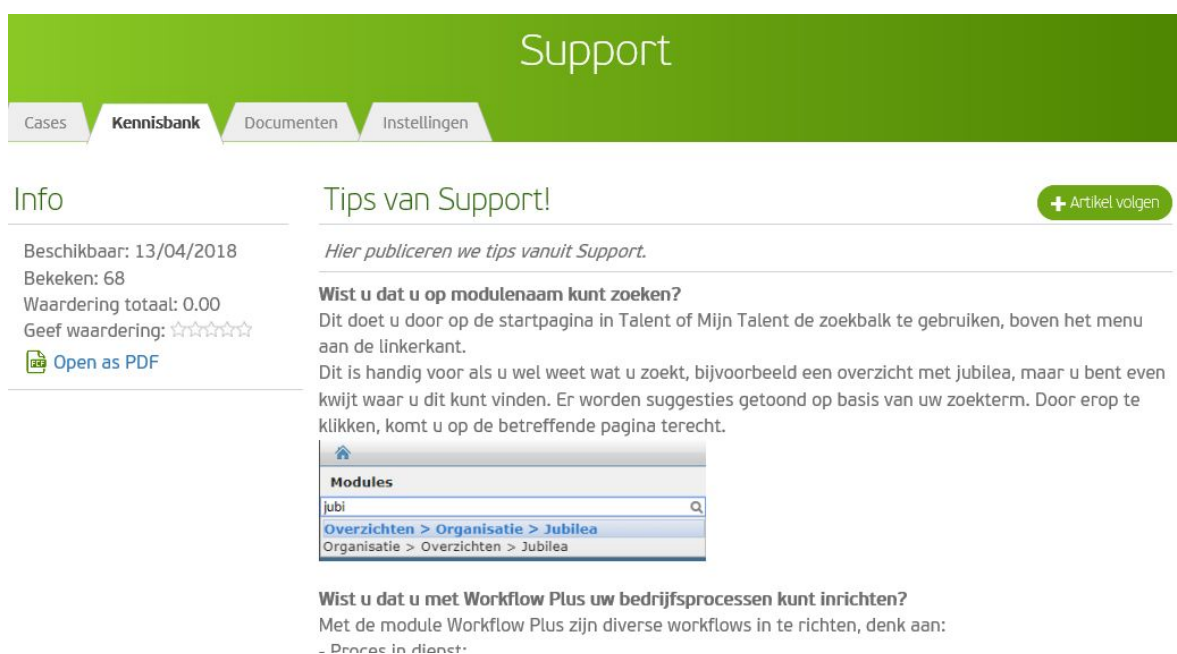


The screenshot shows the 'Support' page with a green header. Below the header are tabs for 'Cases', 'Kennisbank', 'Documenten', and 'Instellingen'. The 'Kennisbank' tab is active. On the left, there is a 'Filter' section with dropdown menus for 'Sorteer op:' (set to 'Beschikbaar'), 'Product:' (set to '(Alle)'), and 'Categorie:' (set to '(Alle)'). There is also a 'Zoektekst:' field with the text 'Zoek' and a 'Zoek' button. Below the filter is a checkbox 'Toon alleen artikelen die ik volg'. The main content area is titled 'Kennisbank artikelen' and lists several articles:

- Releasenotes 15.51.00 T&S Web**: Een beschrijving van alle aanpassingen in deze release. Deze versie is op 20 april 2018 uitgeleverd. • 25.04.2018 13:55
- Koppeling met EasyCruit**: Als u gebruik maakt van Visma EasyCruit, dan kunt u sinds Visma.net release 1.104 en Talent release 15.51 een koppeling opzetten met HRM/Talent. Bijgevoegd vindt u een instructie van de inrichting. • 24.04.2018 13:59
- Infrastructuurmatrix**: Een schematisch overzicht van alle versies van onze softwarepakketten en voor welke infrastructuur deze geschikt zijn. • 23.04.2018 07:35
- Waar is de knop om een vast contract te geven?**: In dit artikel vindt u een instructie als u een medewerker een vast contract wilt geven, in het geval dat het maximum volgens de ketenregeling nog niet is bereikt. • 20.04.2018 14:22

At the bottom of the article list, there is a link: [Ik ben op zoek naar een rapport met alle mutaties. Waar kan ik deze vinden?](#)

Het is mogelijk om te zoeken in de kennisbank. Daarnaast kunt u de artikelen filteren op meerdere aspecten. Zodra u een artikel heeft geselecteerd, dan kunt u deze inlezen. Het is ook mogelijk om artikelen te volgen. Zo kunt u dit artikel later makkelijk terugvinden. Tevens kunt u een artikel een waardering geven.



The screenshot shows the 'Support' page with a green header. Below the header are tabs for 'Cases', 'Kennisbank', 'Documenten', and 'Instellingen'. The 'Kennisbank' tab is active. On the left, there is an 'Info' section for the selected article:

- Beschikbaar: 13/04/2018
- Bekeken: 68
- Waardering totaal: 0.00
- Geef waardering: ☆☆☆☆☆
- [Open as PDF](#)

The main content area is titled 'Tips van Support!' and has a '+ Artikel volgen' button. The first tip is: *Hier publiceren we tips vanuit Support.*

Wist u dat u op modulenaam kunt zoeken?
Dit doet u door op de startpagina in Talent of Mijn Talent de zoekbalk te gebruiken, boven het menu aan de linkerkant. Dit is handig voor als u wel weet wat u zoekt, bijvoorbeeld een overzicht met jubilea, maar u bent even kwijt waar u dit kunt vinden. Er worden suggesties getoond op basis van uw zoekterm. Door erop te klikken, komt u op de betreffende pagina terecht.

The screenshot shows a search bar with 'jubi' entered and a dropdown menu with suggestions: 'Overzichten > Organisatie > Jubilea' and 'Organisatie > Overzichten > Jubilea'.

Wist u dat u met Workflow Plus uw bedrijfsprocessen kunt inrichten?
Met de module Workflow Plus zijn diverse workflows in te richten, denk aan:
- Proces in dienst:

Instellingen

Bij de instellingen staat uw naam en gebruikersnaam. Daarnaast kunt u aangeven of u uw cases automatisch op privé wilt hebben. Zo hoeft u niet steeds na het aanmaken van een case het vinkje aan/uit te zetten na het aanmaken van de case.

Support

Cases Kennisbank Documenten **Instellingen**

Gebruikers instelling

Gebruiker:
Paul Roep

Gebruikersnaam:
[REDACTED]

Case automatisch op Privé

[Beheer uw gebruikersaccount](#)