



HANDLEIDING

Service managementsysteem Valuematation

Versie: 4.14
Datum: 5 september 2022

© Copyright Aareon, Emmen, september 2022

Alle rechten voorbehouden. Tenzij anders vermeld zijn alle in dit document vermelde bedrijven, personen, gegevens en adressen fictief. Behoudens strikt intern gebruik, voor het in de inleiding van dit document beschreven doel, mag niets uit deze uitgave, feitelijk of in afgeleide vorm, letterlijk of naar de idee, worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze ook, hetzij mechanisch, hetzij elektronisch, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aareon.

Aareon heeft veel aandacht besteed aan het samenstellen van deze documentatie en is van mening dat de inhoud ervan correct is. Mochten echter om welke reden dan ook hierin onjuistheden voorkomen, zullen deze zo spoedig mogelijk worden hersteld, maar zal door Aareon geen aansprakelijkheid worden aanvaard voor de gevolgen hiervan bij gebruikers.

Aareon

Postbus 2036
7801 CA Emmen

Telefoonnummer: +31 (0)88 242 0 242

E-mail: info@aareon.nl

Website: www.aareon.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Wat is Valuemation, en waarvoor gebruik ik het?	3
1.2	Inloggen in Valuemation	3
1.3	De startpagina van Valuemation	4
2	Ticketregistratie	6
2.1	Ticket aanmaken via Ticket Wizard	6
2.2	Ticket aanmaken via Nieuw Ticket	9
2.3	De prioritering van tickets vaststellen	10
2.4	Bijlagen aan een ticket toevoegen	11
2.5	Reacties bij een ticket plaatsen	12
2.6	De status van tickets volgen	12
2.7	Tickets opvragen	12
2.8	Toelichting ticket statussen	14
2.9	Relatie Status-Service klok	15
3	Exporteren vanuit Valuemation	16
3.1	Te exporteren regels selecteren	16
3.2	Exportinstellingen vastleggen	17
4	Beheer medewerker gegevens	18
4.1	Medewerkers muteren	19
4.2	Rollen toekennen	19
4.3	Gebruikers beheren	20
4.4	Nieuwe medewerkers vastleggen	20
4.5	Medewerkers beëindigen	20
5	Periodieke Surveys	21
6	Trouble shooting	22
6.1	Exporteren van data of aanmaken van een bestand lukt niet (Pop-Up blocking)	22
6.2	Niet alle tickets worden getoond in mijn overzicht	23

1 Inleiding

1.1 Wat is Valuation, en waarvoor gebruik ik het?

In het IT-servicemanagementsysteem Valuation kunt u onder andere werkplek gerelateerde verzoeken, problemen en vragen aanmelden bij Aareon. Dit doet u eenvoudig door via een wizard een ticket in te voeren, waarbij u zelf de urgentie en impact bepaalt.

De tickets worden vervolgens door de Servicedesk van Aareon, en waar nodig door andere oplosgroepen, aangenomen, gevalideerd en behandeld. U kunt zelf in Valuation zien wat de status van uw ingeschoten ticket is, en dit eventueel updaten met aanvullingen.

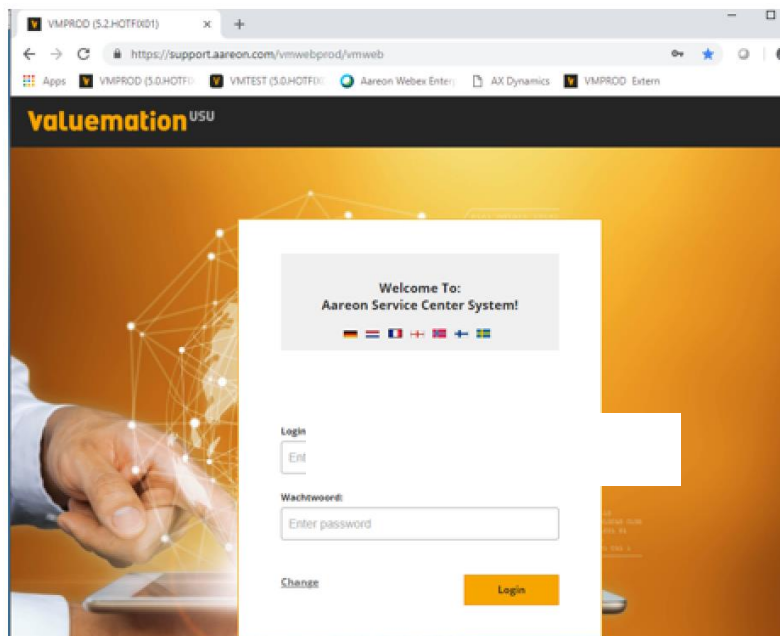
De Service Desk blijft bereikbaar via uw eigen 088-telefoonnummer.

1.2 Inloggen in Valuation

Valuation kan worden gestart met de meest gebruikte internetbrowsers. De leverancier adviseert Microsoft Edge te gebruiken in verband met het slepen van bijlagen.

Instructies

1. Start uw internetbrowser en navigeer naar de loginpagina support.aareon.com

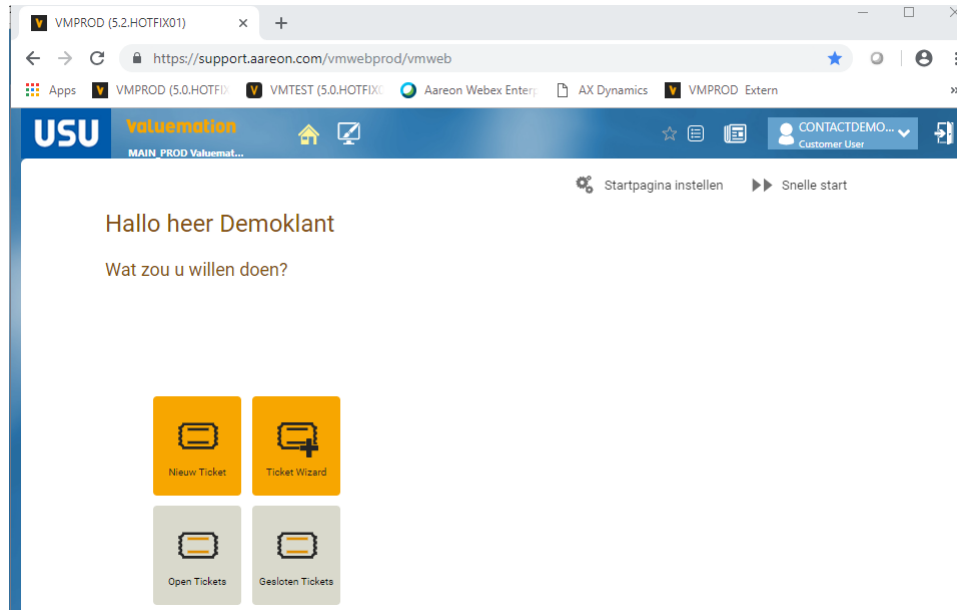


De loginpagina van Valuation

2. Vul bij *Login* uw e-mailadres in.
3. Vul uw wachtwoord in. De eerste keer dat u inlogt is het wachtwoord 'vm' (zonder aanhalingstekens). Na de eerste keer inloggen wordt u gevraagd om een nieuw eigen wachtwoord in te voeren dat u vanaf dat moment kunt gebruiken om in te loggen. Heeft u eerder een eigen wachtwoord gebruikt, dan kunt u dat in deze versie van Valuation opnieuw gebruiken.
4. Klik op **Login**.

1.3 De startpagina van Valuation

Na het inloggen in Valuation komt u terecht op uw persoonlijke **startpagina**.


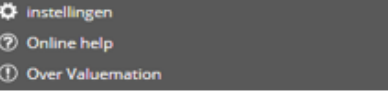


De startpagina van Valuation met de werkbalk en de tegelopties

Werkbalk

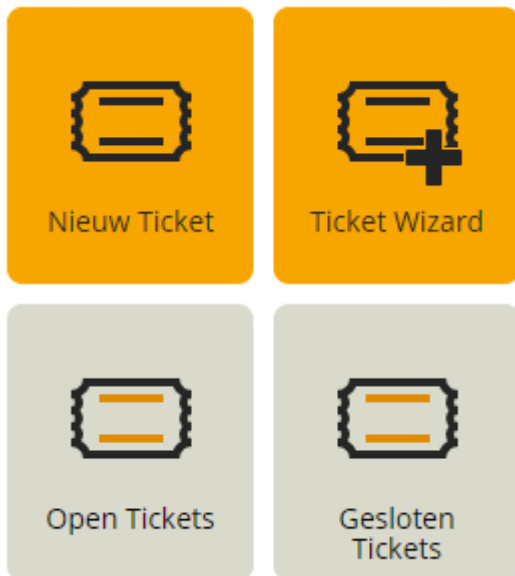
In de werkbalk bovenaan het scherm ziet u van links naar rechts het Aareon-logo, de naam van de software en de omgeving ('PROD' voor productie) waarin u zich bevindt, en verschillende icoontjes.

Hieronder volgt een korte uitleg van de verschillende functies op de startpagina:

	Startpagina	Klik hier om naar de startpagina te gaan.
	Werkomgeving	Klik hier om naar de geactiveerde tabbladen te gaan.
	Gebruikersinformatie	<p>Hier ziet u onder welk account en met welke rol momenteel is ingelogd.</p> <p>Klik op de pijl (rood omcirkeld) voor meer opties:</p>  <p>Vervolgens verschijnt het volgende submenu:</p>  <ul style="list-style-type: none"> - Via instellingen kunt u taal- en themaopties wijzigen. Ook kunt u bijvoorbeeld aangeven of u gebruik wilt maken van spellingscontrole. Wij adviseren overigens thema Aquamar! - Via Online help krijgt u toegang tot de gebruikersdocumentatie die bij de applicatie is geleverd. Deze is overigens Engelstalig. - Via Over Valuation wordt versie-informatie gegeven.
	Uitloggen	Klik hier om uit te loggen uit Valuation.

Tegelopties

U ziet middenin de startpagina meerdere tegels staan. Hiermee kunt u snel een bepaalde actie uitvoeren, bijvoorbeeld het opvragen van een overzicht van uw openstaande tickets. Medewerkers met de rol Key Enduser zien zowel hun eigen openstaande tickets als de overige openstaande tickets van het bedrijf.



De tegels op de startpagina

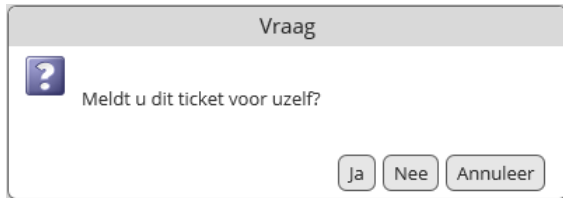
Een nieuw ticket kunt u aanmaken via **Nieuw Ticket** en **Ticket Wizard**. Waar de eerste optie u direct een volledig invulscherm biedt, neemt de wizard u stap voor stap mee door de invulvelden. Als derde optie is er ook nog de functie 'Create/Maak ticket' vanuit tegel "**Open Tickets**". In het volgende hoofdstuk vertellen we u daar meer over.

2 Ticketregistratie

2.1 Ticket aanmaken via Ticket Wizard

Instructies

1. Klik op de oranje tegel **Ticket Wizard**. De volgende vraag verschijnt:

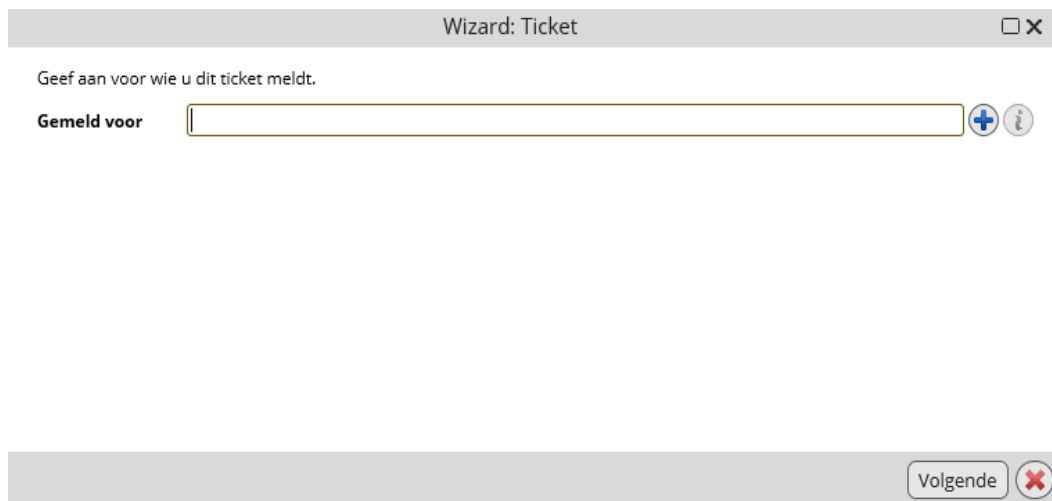


Vraag

Meldt u dit ticket voor uzelf?

Ja Nee Annuleer

2. Beantwoord de vraag of u het ticket voor uzelf of voor iemand anders meldt. Als u het ticket voor uzelf meldt, kunt u doorgaan naar stap 4. Meldt u het ticket voor iemand anders, dan verschijnt het volgende scherm:




Wizard: Ticket

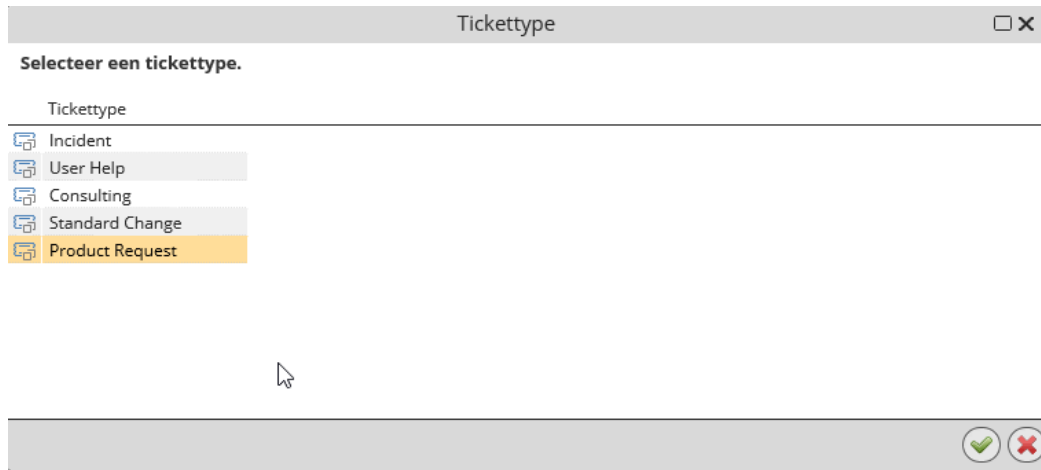
Geef aan voor wie u dit ticket meldt.

Gemeld voor + i

Volgende X

3. Selecteer voor wie u het ticket meldt op één van de onderstaande manieren. Selecteer hier de collega die eventueel tijdens de behandeling van het ticket meer gedetailleerde informatie kan verschaffen.
 - Typ de eerste drie (of meer) letters van de voor- of achternaam in, zodat één of meerdere personen verschijnen. Dubbelklik op de gewenste collega.
 - Klik naast het veld *Gemeld voor* op de knop . Er verschijnt een lijst met personen. Dubbelklik op de gewenste collega.


4. Klik op **Volgende**. Het volgende scherm verschijnt:



5. Dubbelklik op het type ticket dat u wilt aanmaken.

U kunt kiezen uit de volgende typen (conform ITIL-standaard):

Consulting	Een verzoek tot de inzet van een consultant. Deze optie gebruikt u ook voor kleine werkzaamheden die vanuit de Serviceovereenkomst (SoK) uitgevoerd kunnen worden.
Incident	Te gebruiken bij elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt of kan veroorzaken.
Standard Change	Te gebruiken als u een volledig omschreven en goedgekeurde change heeft, die wel elke keer moet worden geregistreerd, maar niet elke keer hoeft te worden beoordeeld door het Change Management. (Alleen beschikbaar voor onze ACS-klienten.)
User Help	Biedt de mogelijkheid een vraag te stellen.
Product Request	Verzoek tot aanpassing of uitbreiding van functionaliteit van de software. Is te vergelijken met een VFU, de eerder gebruikte term voor dit traject.
Request for Change	Eenzijds voor werkzaamheden die vanuit de dienst Functioneel Beheer door Aareon worden verricht, anderzijds voor grotere projecten die door Aareon Cloud Services worden verzorgd.

6. Selecteer het product en vervolgens de onderliggende categorie waarop het ticket betrekking heeft. Dit kan door de eerste drie (of meer) letters in te typen en op het resultaat te klikken of door op de knop  te klikken en uit het volledige overzicht van beschikbare producten/categorieën te kiezen.

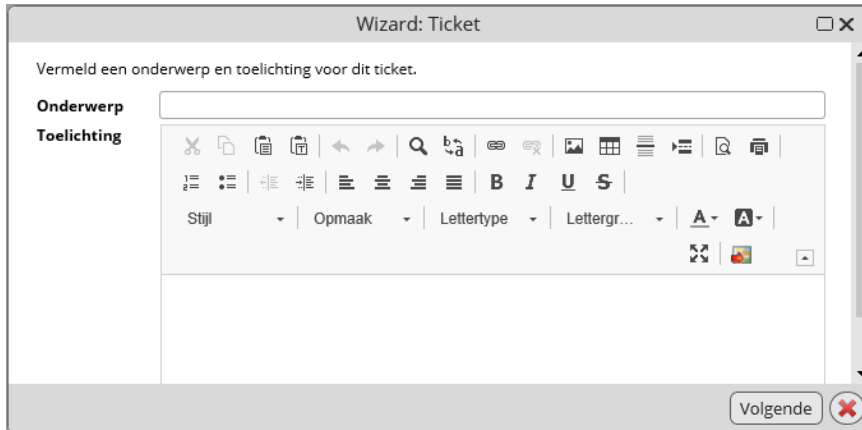
Selecteer een product en categorie voor dit ticket .

Product

Categorie

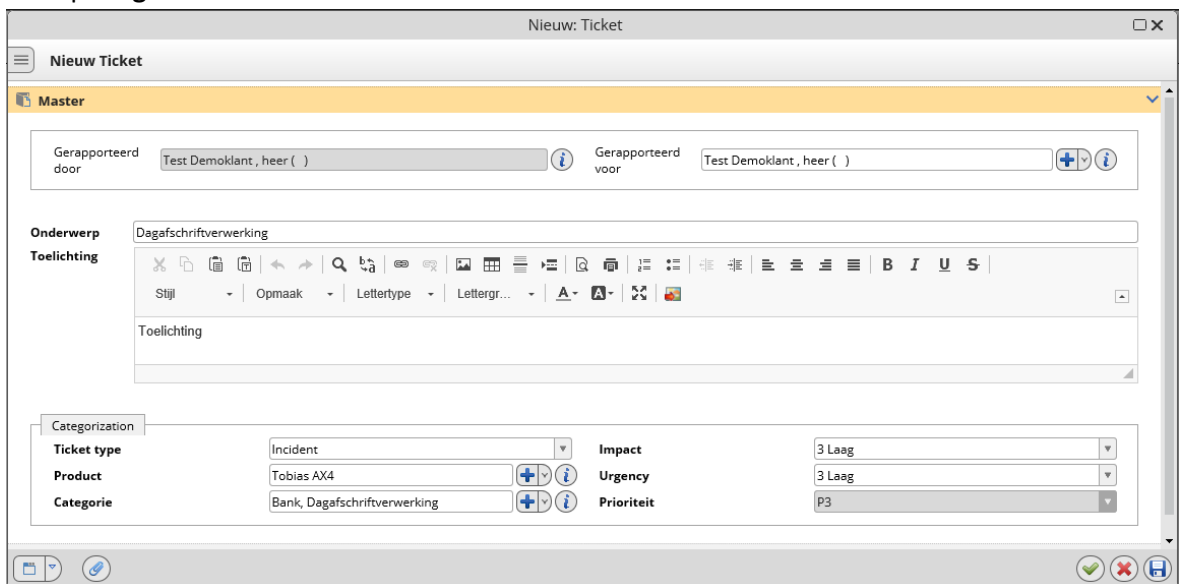
-
- Bank, Autorisatie**
- Bank, Bankgroepen**
- Bank, Bankrekeningen**
- Bank, Dagafschriftverwerking**
- Bank, Formaten elektronische dagafschriften**

7. Klik op **Volgende**. Het volgende scherm verschijnt:



8. Vul in het veld *Onderwerp* duidelijk in waar uw vraag betrekking op heeft. Doe dit kernachtig, want deze tekst wordt namelijk ook gebruikt in mailberichten en rapportages.
9. Geef in het veld *Toelichting* een uitgebreidere beschrijving van het probleem. Vermeld bijvoorbeeld wat er is gebeurd, waarom dit afwijkt van wat u had verwacht, welke randverschijnselen eventueel een rol gespeeld kunnen hebben (overgang naar nieuwe versie/ingebruikname van nieuwe soft- of hardware), kortom alles wat bij de analyse kan helpen. U kunt in dit veld ook de inhoud van uw klembord plakken.

Klik op **Volgende**. U ziet nu een overzicht van het nieuwe ticket:





10. Controleer alle ingevulde waarden en wijzig deze wanneer nodig.

Geef de impact en urgentie van het ticket op. Tezamen vormen zij de prioriteit van het ticket, die door de supportmedewerker zal worden getoetst. Zie de paragraaf 'De prioritering van tickets vaststellen' hieronder.

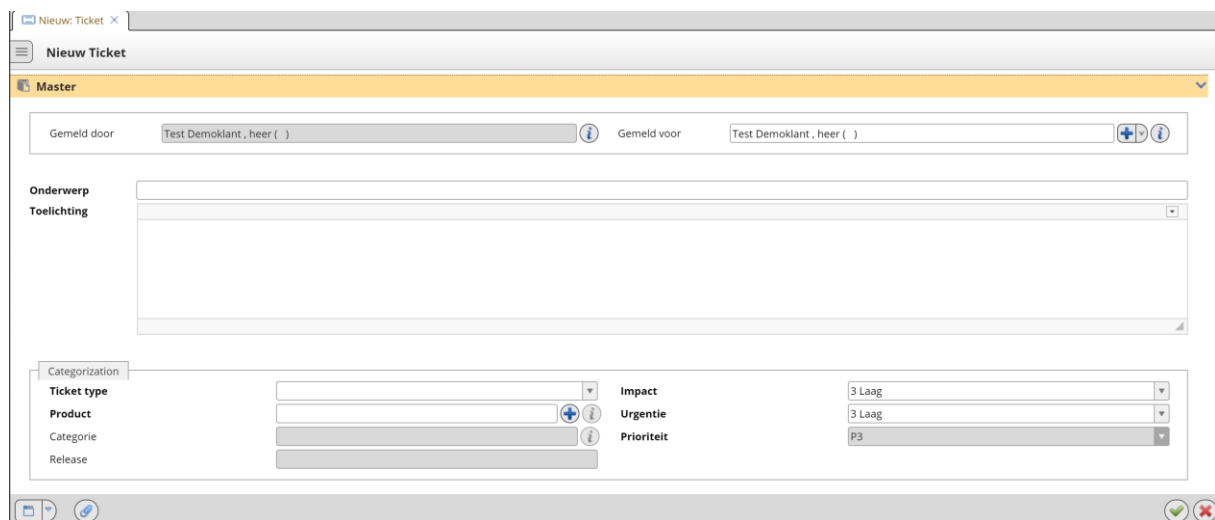
Impact	De mate van afwijking van het normale servicelevel, in aantallen gebruikers of bedrijfsprocessen die er last van hebben. Hierbij moet rekening gehouden worden met de mate waarin de afwijking van het bedrijfsproces de continuïteit van de bedrijfsvoering bedreigt en de rol die de getroffen gebruikers daarin spelen.
Urgentie	De mate van uitstel die de gebruiker of het zakelijke proces kan verdragen.



Voeg eventueel een bijlage aan het ticket toe (bijvoorbeeld een schermafbeelding van een foutmelding). Dit kan via verschillende methodes. Zie de paragraaf 'Bijlagen aan een ticket toevoegen' hieronder.

Klik rechts onderin het scherm op de knop  om de melding op te slaan. Via de knop  kunt u het ticket annuleren.

2.2 Ticket aanmaken via Nieuw Ticket

Waar de invoer van de **Ticket Wizard** eindigt met het tonen van een volledig invoerscherm begint **Nieuw Ticket** hiermee.



Na het invoeren van alle velden klikt u rechts onderin het scherm op de knop  om de melding op te slaan. Via de knop  kunt u het ticket annuleren.

2.3 De prioritering van tickets vaststellen

De impact en urgentie van het ticket vormen tezamen de prioriteit van het ticket, die door de supportmedewerker zal worden getoetst.

Impact

De impact van een ticket heeft betrekking op de potentiële nadelige gevolgen van een niet-opgelost probleem op de mogelijkheid van het bedrijf om activiteiten effectief te kunnen voortzetten of om haar service te kunnen blijven leveren.

De uitval van een server waarmee een groot aantal klanten wordt bediend, zou bijvoorbeeld een enorm nadelige invloed hebben op deze service.

Impact	Betekenis
Hoog	<ul style="list-style-type: none">o De gehele organisatie/locatie is getroffen en/of is niet in staat om haar taken uit te voeren, ofo Leidt tot substantiële financiële schade, ofo Grote schade aan de reputatie van de klant is waarschijnlijk.
Middel	<ul style="list-style-type: none">o Een afdeling/team is getroffen en/of kan haar taken niet uitvoeren zoals gepland, ofo Leidt tot financiële schade, ofo Geringe schade aan de reputatie van de klant is waarschijnlijk.
Laag	<ul style="list-style-type: none">o Een persoon is getroffen en/of kan zijn/haar taken uitvoeren, maar alleen met extra inspanningen, ofo Leidt niet tot directe financiële schade, ofo Geen schade aan de reputatie van de klant is te verwachten.

Urgentie

De urgentie van een ticket is de gedefinieerde snelheid waarmee een probleem moet worden opgelost om de impact te beperken.

Een niet-opgelost probleem dat de bedrijfsactiviteiten ernstig kan verstoren (hoge impact) kan een relatief lage urgentie hebben als er een voorlopige correctie of tijdelijke oplossing beschikbaar is.

De urgentie is ook te omschrijven als de mate waarin een (dreigend) probleem uitstel kan verdragen.

Urgentie	Betekenis
Hoog	<ul style="list-style-type: none">o De voortgang van één of meerdere processen is gestopt; er kan niet doorgewerkt worden, ofo De schade veroorzaakt door het incident neemt snel toe, ofo De taken die niet door de werknemers kunnen worden uitgevoerd, zijn zeer tijd kritisch.
Middel	<ul style="list-style-type: none">o De voortgang van één of meerdere processen is bemoeilijkt, ofo De schade veroorzaakt door het incident neemt in de loop van de tijd aanzienlijk toe, ofo Snelle actie kan voorkomen dat een klein incident een groot incident wordt.
Laag	<ul style="list-style-type: none">o De voortgang van één of meerdere processen is bemoeilijkt, maar er kan met een workaroud gewerkt worden, ofo De schade veroorzaakt door het incident neemt, ook na verloop van tijd, slechts onbeduidend toe, ofo De taken die niet door de medewerkers kunnen worden uitgevoerd, zijn niet tijd kritisch.


Wanneer de Impact en de Urgentie van een melding tegen elkaar afgezet worden ontstaat de Prioriteit. Dit gebeurt zoals in onderstaande tabel is weergegeven.

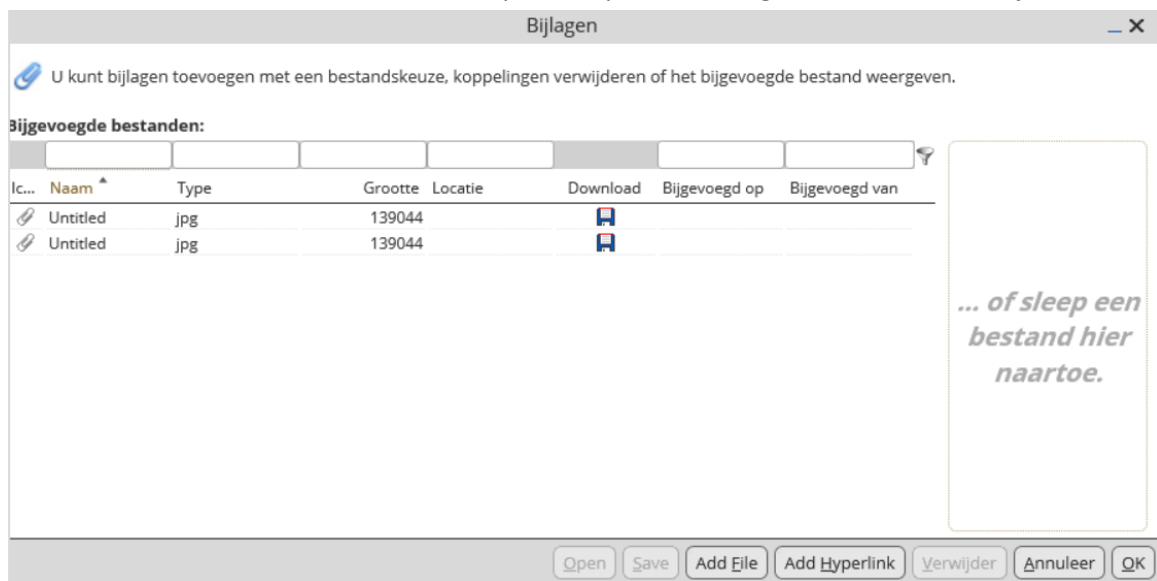
Prioritering		Urgentie		
		hoog	normaal	laag
Impact	hoog	P0	P1	P2
	normaal	P1	P2	P3
	laag	P2	P3	P3

2.4 Bijlagen aan een ticket toevoegen

Na het invoeren kunt u in het overzicht van het nieuwe ticket een bijlage toevoegen. Denk bijvoorbeeld aan een schermafdruk van een foutmelding. Dit is mogelijk als u via de wizard een ticket aanmaakt, maar ook wanneer u het ticketoverzicht opent vanuit de lijst met tickets.

Instructies

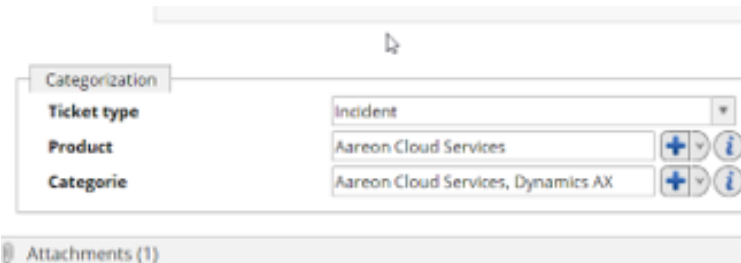
1. Klik onderin het overzicht van het ticket op de knop . Het volgende scherm verschijnt:




2. U heeft twee mogelijkheden:
 - Sleep het bestand vanuit een geopend Verkenner-scherm naar het vak met de tekst '... of sleep een bestand hier naartoe'.
 - Klik op **Add file**, navigeer naar het juiste bestand en klik op **Openen**.
3. Klik op **OK**.

Resultaat

Onderaan het ticket ziet u in het vak 'Attachments' de toegevoegde bijlagen terug.



Opmerking

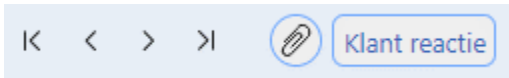
Als u het vak 'Attachments' heeft opengeklapt, kunt u ook een bijlage toevoegen via de knop . Er verschijnt dan een iets ander selectiescherm, waarin u eveneens een bijlage kunt slepen of via de knop **Select a file** kunt selecteren.



2.5 Reacties bij een ticket plaatsen

In het traject van afhandelen van een ticket kan er meerdere keren aanleiding zijn om informatie te delen. Als support om informatie verzoekt, wordt daarmee tevens de status van de melding op "Waiting for Customer/Wachtend op klant" gezet.

Als u een melding met deze status opent heeft u links onderin beeld **Customer Answer/Klant Reactie** staan. U kunt uw reactie vastleggen nadat u op deze knop heeft geklikt.



Wilt u, los van een verzoek van Aareon, een reactie plaatsen, dan kunt u gebruik maken van dezelfde optie.

Reacties via e-mail automatisch laten verwerken in Valuation.

U kunt via het e-mail adres servicedesk-nl@aareon.com een reactie geven op een bestaande melding. Om te zorgen dat uw reactie aan de juiste melding wordt toegevoegd is de vermelding van het melding nummer vereist.

Het eenvoudigst is het om te reageren op de bevestigingsmail die u van ons ontvangen heeft, hierin staat het meldingnummer al vermeld.

Gebruikt u een nieuwe mail dan moet u in het onderwerp het volledige ticketnummer vermelden. Dus de voorloopnullen (doorgaans 6) en het volgnummer, vb: 000000182002.

Als Valuation op basis van het onderwerp geen bestaande melding kan vinden wordt er een nieuwe aangemaakt, wat het voor ons en daarmee ook voor u onnodig complex maakt.

2.6 De status van tickets volgen

In Valuation krijgt ieder opgeslagen ticket een nummer toegewezen.

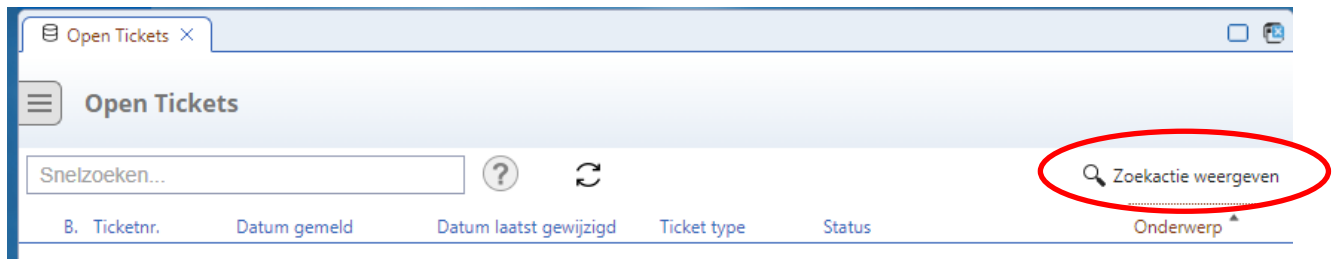
Als u een ticket aanmeldt, wordt er een automatisch gegenereerd e-mailbericht naar u verzonden waarin dit nummer staat. Als onderwerp wordt de door u vastgelegde korte omschrijving gebruikt. In de mail leest u verder wanneer het ticket is aangemeld en wat de uiterlijke oplosdatum is.

2.7 Tickets opvragen

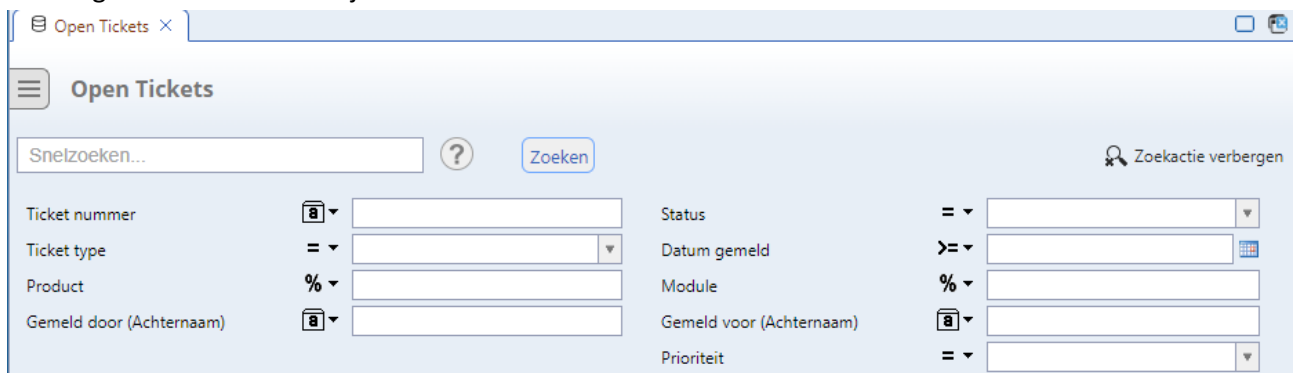
Met de tegels **Open Tickets** en **Gesloten Tickets** roept u een overzicht op met alle Openstaande dan wel Gesloten tickets die ooit door u zijn aangemeld. Als u key user bent, ziet u alle tickets die vanuit uw bedrijf zijn aangemeld.

Als u een tegel aanklikt, verschijnt een tabblad met het gewenste overzicht. Het kan nodig zijn om verfijnder te zoeken naar een ticket als dit niet direct is terug te vinden.

De uitgebreide zoekcriteria kunt u opgeven door te klikken op Zoekactie weergeven (rood omcirkeld in onderstaande afbeelding).

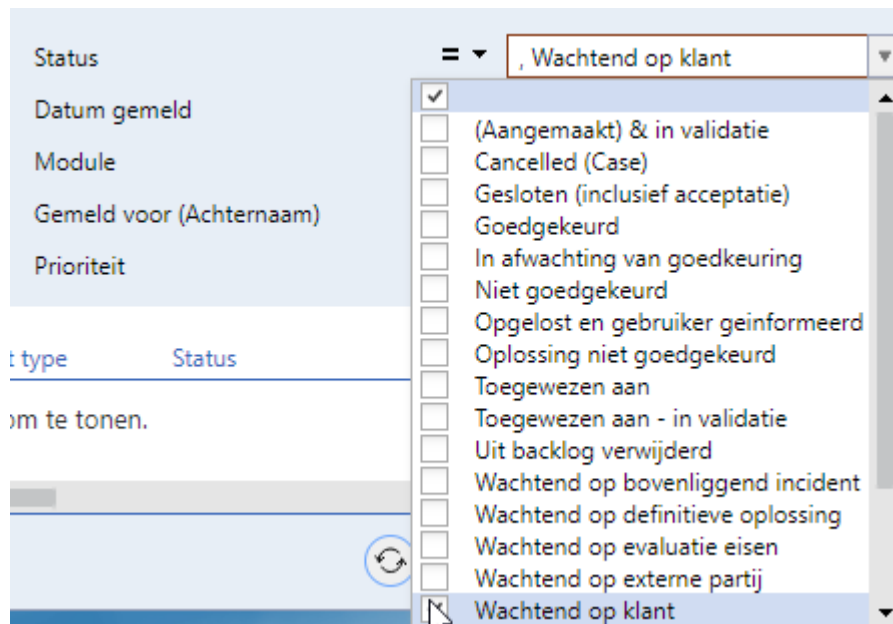


Het volgende scherm verschijnt:



Het overzicht voor het invoeren van uitgebreide zoekcriteria

We gaan even uit van het overzicht **Open Tickets**. Als u geen filters gebruikt ziet u alle openstaande tickets. Als u echter de status **Wachtend op klant** selecteert, ziet u alleen de openstaande meldingen die op een klantreactie wachten.



Overzicht van aanwezige statuses

Om waarden uit te sluiten gebruikt u de filteropties naast het veld *Status*. Hier kiest u niet gelijk aan:



Mogelijke filteropties, in dit geval toegepast op Status

2.8 Toelichting ticket statuses

Valuemation hanteert verschillende statuses waarin een ticket zich kan bevinden

Status NL	Status Eng	Toelichting
(Aangemaakt) & in validatie	(Created) & in Validation	Melding is aangemaakt en wacht op controle van volledigheid aangereikte gegevens
Wachtend op klant (in valid.)*	Waiting for Customer - in validation	In afwachting van aanlevering van aanvullende gegevens door de klant blijft de melding in validatie
Toegewezen aan – invalidatie	Assigned to – in validation	Melding is doorgezet naar collega of andere oplosgroep waar validatie moet plaatsvinden
Toegewezen aan	Assigned to	Melding is doorgezet naar collega of andere oplosgroep
In behandeling	In progress	Melding is in behandeling genomen
Wachtend op klant	Waiting for Customer	Melding wacht op input van klant
Wachtend op wijziging	Waiting for Change	Melding wacht op een software aanpassing
Wachtend op externe partij	Waiting for General External	Melding wacht op een externe partij
Wachtend op bovenliggend incident	Waiting for Master Incident	Melding wacht op een bovenliggende melding waarbinnen de analyse plaatsvindt
Wachtend op evaluatie eisen	Waiting for Requirement Evaluation	Melding wacht op analyse/evaluatie van de wensen
Wachtend op onderaannemer	Waiting for Subcontractor	Melding wacht op een onderaannemer/partner
Wachtend op definitieve oplossing	Waiting for final solution	Melding wacht op een definitieve oplossing
Uit Backlog verwijderd	Waitlist	Melding is uit de actuele werkvoorraad verwijderd
In afwachting van goedkeuring	In Approval	Aangeboden offerte wacht op goedkeuring
Niet goedgekeurd	Not approved	Aangeboden offerte is niet geaccepteerd
Opgelost en gebruiker geïnformeerd*	Solved and User informed	Een oplossing is aangeboden
Oplossing niet goedgekeurd	Solution not approved	De aangereikte oplossing is niet geaccepteerd
Gesloten (inclusief acceptatie)	Closed (including 'Accepted')	Melding is geaccepteerd en gesloten
Geannuleerd	Cancelled	Melding is geannuleerd

* autoclose mogelijk!

Let op; bij deze statuses zit mogelijk een autoclose ingesloten.

- Bij Wachtend op klant (in valid) volgt een week nadat om nadere informatie is gevraagd automatisch een rappelmail. 2 Weken na het verzoek ontvangt de supportmedewerker een bericht dat de melding gesloten kan worden, het is aan hem/haar om te oordelen of er omstandigheden spelen die maken dat dit moment wordt uitgesteld.
- Bij Opgelost en gebruiker geïnformeerd wordt de melding 2 weken na de oplevering van de oplossing gesloten als de klant niet heeft gereageerd. De behandelende supportmedewerker kan dit voorkomen door bij het aanbieden van de oplossing deze autoclose functie uit te schakelen voorbetreffende melding.

2.9 Relatie Status-Service klok

Voor het bepalen of de afwikkeling van meldingen conform overeengekomen service levels gebeurt loopt per melding een Service klok. Deze klok wordt geactiveerd zo gauw een melding is gevalideerd, of eerder als dit validatiemoment later ligt dan het uiterste respons moment.

De Service klok wordt stilgezet wanneer een melding de volgende status krijgt:

- Wachtend op klant (in valid)
- Wachtend op klant
- Wachtend op externe partij
- Opgelost en gebruiker geïnformeerd

De Service klok wordt weer geactiveerd als door een reactie de status wijzigt in een andere dan bovengenoemde

3 Exporteren vanuit Valuation

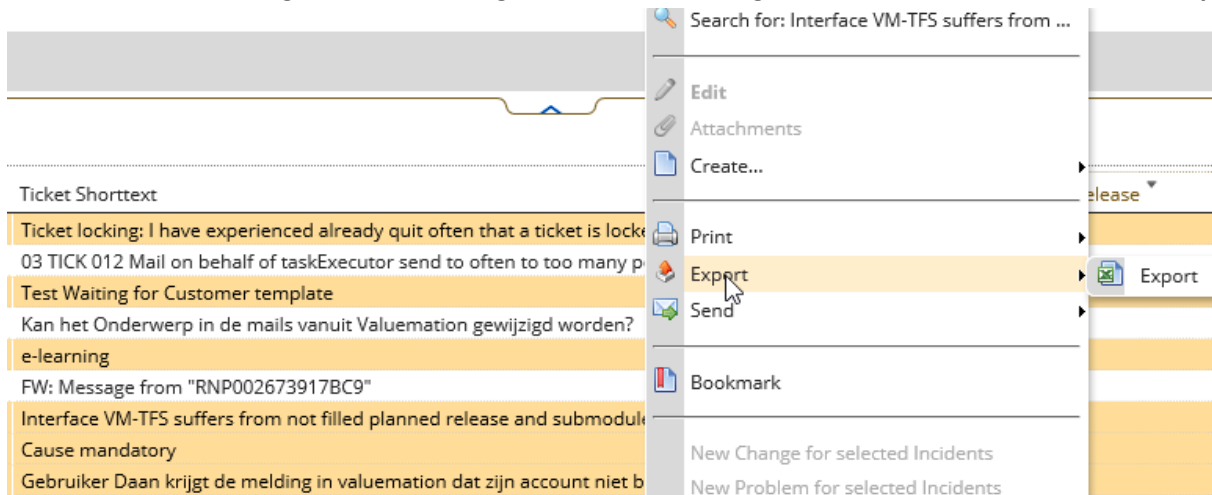
Vanuit een overzicht in Valuation kunt u een export naar Excel maken.

3.1 Te exporteren regels selecteren

Voor het selecteren van gewenste regels bestaat een aantal mogelijkheden:

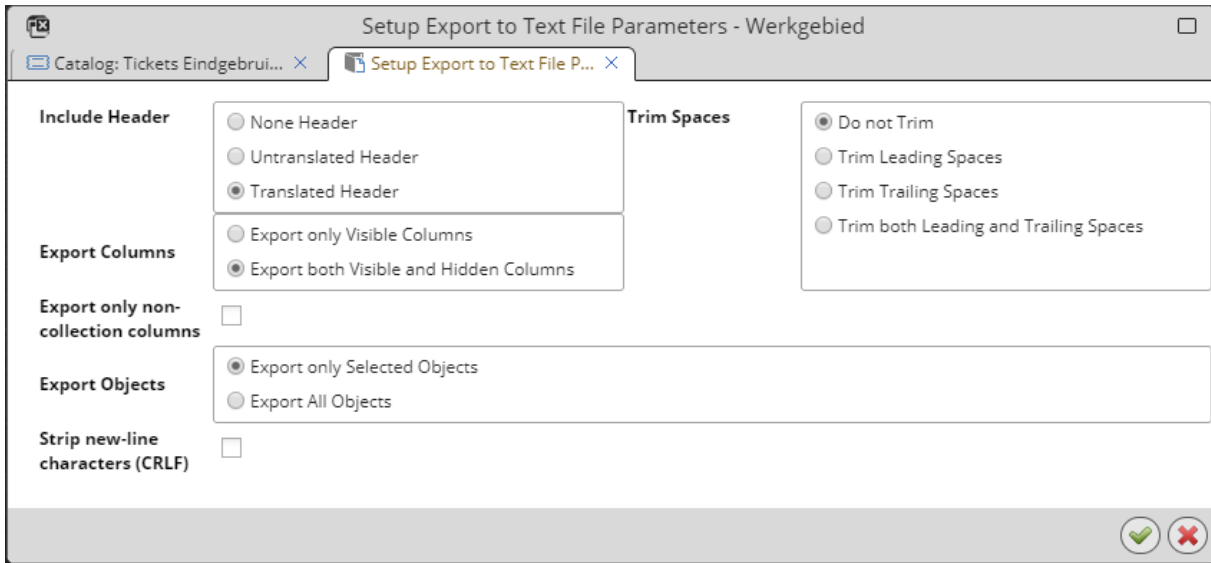
- met **<Enter>** geeft u een enkele regel aan.
- met **<Shift>+<Enter>** geeft u aansluitend een einde van een reeks aan.
- wilt u enkele losse regels selecteren, dan kan dit via **<Ctrl>+<Enter>**.

Geef vanuit het meldingenoverzicht met geselecteerde melding een rechter muisklik en kies voor **Export**.



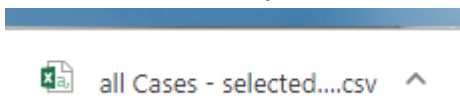
3.2 Exportinstellingen vastleggen

Via de exportinstellingen kunt u invloed uitoefenen op de uitvoer die wordt gemaakt:



De meest gebruikte optie is om bij **Export Objects** een keuze te maken tussen de reeds geselecteerde regels of alle regels. Alle regels zijn ook echt alle regels en niet alleen de regels die in het scherm werden getoond.

Onderin beeld verschijnt de aanmaak van een csv bestand.



Door hierop te klikken opent u het bestand.

Let op: sla uw rapport op als .xlsx-bestand!

4 Beheer medewerker gegevens

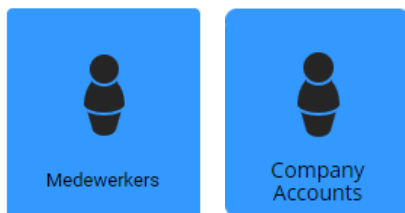
Het is mogelijk om invloed te hebben op gebruikers en hun rechten/rollen die binnen Valuation geregistreerd zijn. Een of meerdere per klant toe te wijzen personen kunnen met deze functie de volgende werkzaamheden uitvoeren:

- medewerkers invoeren die een rol binnen Valuation moeten gaan vervullen*;
- onderhouden van geregistreeerde medewerker gegevens*
- medewerkers afvoeren die uit dienst zijn of geen gebruik meer maken hoeven te van Valuation;
- medewerkers rollen toekennen of ontnemen;
- wachtwoorden resetten.

* als uw gebruikers reeds via de AD-synchronisatie worden opgevoerd vervallen deze opties voor u. Mutaties op deze gegevens kunnen worden doorgegeven aan support ACS.

Alleen medewerkers met een administrator-rol kunnen bovenstaande werkzaamheden uitvoeren. De administrator-rol moet door Aareon worden toegekend. Wij ontvangen dan ook graag de naam van diegene die dit voor uw organisatie mag doen.

De klantmedewerker die hiervoor naar voren is geschoven, krijgt de tegel **Medewerkers** of de Engelse variant **Company Accounts** toegewezen, waarmee deze beheerszaken kunnen worden uitgevoerd.



Deze tegel opent een lijst met de geregistreeerde medewerkers:

Persoonsnr.	Voornaam	Achternaam	Begroeting	Active	Roles	G...	E.	Telefoon
PE-000012608	Ralph	Gesink	heer	<input checked="" type="checkbox"/>	[End User]	B...	b.	
PE-000012609	Willemijn	Jeuring	mevrouw	<input type="checkbox"/>	[Software Receiver, Product Requests, Key Enduser, End User]	C...	c.	
PE-000012610	eigen	Helpdesk	mevrouw / heer	<input checked="" type="checkbox"/>	[End User]	C...	c.	
PE-000012611	Madelief	Jansen	mevrouw	<input type="checkbox"/>	[End User]	D...	d.	
PE-000012612	Valentijn	van Oostrum	heer	<input checked="" type="checkbox"/>	[End User]	D...	d.	

De kolom User Actief/Active geeft aan of er sprake is van een actieve of een niet-actieve medewerker.

Medewerkers blijven binnen het systeem bestaan in verband met de meldingenhistorie.

De icons vooraan de regel staan voor het geslacht van de betreffende medewerker/mailbox.

In het geval een afdeling of mailbox wordt aangestuurd, dan staat hier doorgaans mevrouw / heer.

	PE-000012...	mevrouw / heer
	PE-000021...	heer
	PE-000021...	mevrouw

4.1 Medewerkers muteren

Door te dubbelklikken op de persoon kunt u wijzigingen doorvoeren of extra gegevens vastleggen. Denk hierbij aan een e-mailadres, een telefoonnummer of een rolwijziging.

Personen x Bewerk: Persoon: Bernard On... x

Bernard Ondersteen, heer ()

Begroeting * heer

Voornaam * Bernard

Achternaam * Ondersteen

Taal Nederlands

Persoonsnr. * PE-000027785

Valuement User

Gebruiker-ID BERNARD.ONDERS...

User aanmaken

User activeren

User deactiveren

Unblock User

Wachtwoord resetten

Mail & Fax

E-mail (bedrijf) * Bernard.Ondersteen@home.nl 2e E-mail

Fax (kantoor) Fax (privé)

Telefoon

Telefoonnr. (bedrijf) 0591-632323 2e Telefoonnr.

Mobile tel. (bedrijf) 2e Mobile tel.

Geldig vanaf 19 november 2 Land

Geldig tot 1 januari 2100 Specialiteitsgebied

Persoon Rol (1) Show Search

+ Key End User + Product Requester + Software Receiver -


Role	Klant
Key Enduser	Aareon Nederland B.V.


4.2 Rollen toekennen

Valuement onderscheidt de volgende rollen:

- End User: Met deze rol kan een medewerker meldingen aanmaken en eigen meldingen inzien, deze rol wordt automatisch toegekend aan nieuw toegevoegde medewerkers.
- Key Enduser: Met deze rol kan een medewerker meldingen aanmaken en alle bedrijfsmeldingen inzien.
- Product Requester: Met deze rol kunnen softwarewijzigingen worden aangevraagd.
- Software Receiver: Deze rol wordt gebruikt voor software- en andere updates via mail.

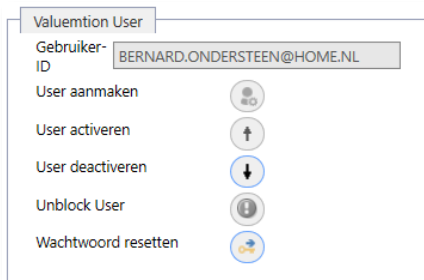
In het hierboven getoonde voorbeeld is *Bernard Ondersteen* naast End User dus ook Key End User.

Via het  teken kan deze rol weer ontnomen worden.

Via de knoppen met het groene plusje  Software Receiver kunnen rollen worden toegevoegd.

4.3 Gebruikers beheren

Via onderstaand blokje kunt u bestaande gebruikers beheren.



Via **User aanmaken** kunt u een login voor een collega aanmaken, waardoor deze medewerker ook kan inloggen in Valuation.

Verder kunnen users/logins gedeactiveerd of weer geactiveerd worden.

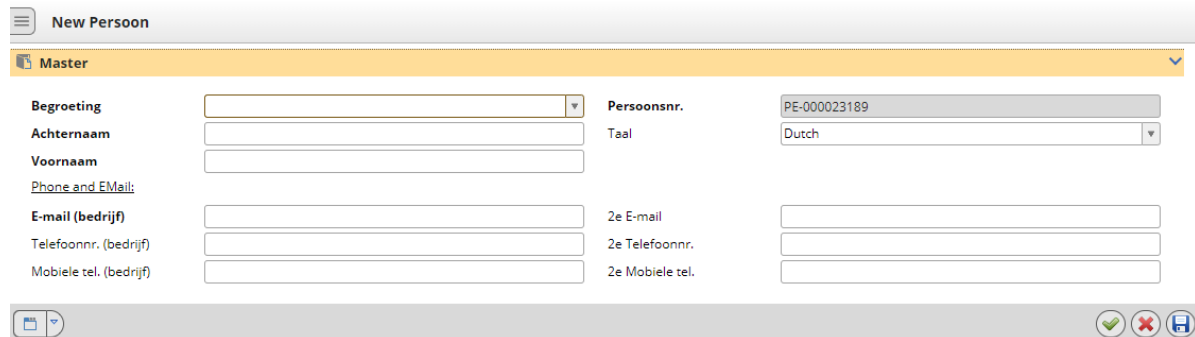
Een gebruiker die 3 keer een verkeerd wachtwoord ingeeft wordt geblokkeerd. Dit kunt u opheffen via **Unblock User**.

De knop **Wachtwoord resetten** kunt u gebruiken om een medewerker die zijn wachtwoord kwijt is te voorzien van een nieuw wachtwoord. Dit nieuwe wachtwoord wordt automatisch gegenereerd en verstuurd naar deze collega. Met het groene vinkje slaat u de wijzigingen op.

4.4 Nieuwe medewerkers vastleggen

Via de knop **Nieuw**, onderin het hoofdscherm, kunnen nieuwe medewerkers worden ingevoerd.

Deze functie bestaat niet voor klanten die door Aareon gehost worden. Bij hen worden nieuwe medewerkers via een koppeling met de Active Directory automatisch toegevoegd.



Ook hier kunt u wijzigingen met het groene vinkje opslaan.

Na het aanmaken van een medewerker kunt u de gewenste rollen toevoegen of kan een user/login worden aangemaakt door op de inmiddels aanwezige persoon te dubbelklikken.

4.5 Medewerkers beëindigen

Omdat medewerkers gekoppeld zijn aan meldingen kunt u ze niet verwijderen, maar het gebruik van Valuation wel beëindigen. Dit kan door een geldig tot datum mee te geven

Geldig vanaf	<input type="text" value="4 mei 2020"/>
Geldig tot	<input type="text" value="1 januari 2100"/>
Persoonsinfo	<input type="text"/>

5 Periodieke Surveys

Teneinde onze dienstverlening op een constant niveau te houden en waar mogelijk te verbeteren maken we gebruik van periodieke Surveys. Om u niet te overladen met deze enquêtes doen we dit uiterst zorgvuldig en niet te frequent.

Bij een Survey kijken we naar alle meldingen die in de afgelopen maand gesloten zijn. Alle indieners van deze meldingen krijgen op 1 van de door hen ingediende meldingen de Survey, dit wordt random bepaald.

In de Survey vragen we een oordeel te geven over:

- De kwaliteit: Hoe tevreden bent u over de afhandeling van de melding?
- De doorlooptijd: Hoe tevreden bent u over de doorlooptijd van de melding?
- De oplossing: Hoe tevreden bent u over de aangereikte oplossing?
- De service: Hoe tevreden bent u over de services van Aareon in het algemeen

Hiernaast is er ruimte om feedback, lof, kritiek en/of verbeter suggesties te noemen. U snapt dat wij deze Surveys van harte aanbevelen.

6 Trouble shooting


In dit hoofdstuk staan we stil bij mogelijk probleem situaties.

6.1 Exporteren van data of aanmaken van een bestand lukt niet (Pop-Up blocking)

Valuematication maakt voor het exporteren van data/wegschrijven van bestanden gebruik van Pop-ups. Om te zorgen dat deze probleemloos weggeschreven kunnen worden moet in de instellingen van uw browser het gebruik van pop-ups toegestaan zijn. Afhankelijk van de browser kan instellen verschillen:

Google Chrome:


Pop-ups in Chrome blokkeren of toestaan

Standaard blokkeert Google Chrome pop-ups, zodat deze niet automatisch worden weergegeven op je scherm. Als er een pop-up wordt geblokkeerd, wordt de adresbalk gemarkeerd als Pop-ups geblokkeerd . Je kunt er ook voor kiezen pop-ups toe te staan.

Als er nog steeds pop-ups worden weergegeven nadat je deze hebt uitgeschakeld, is je apparaat mogelijk geïnfecteerd met malware. Lees hoe je [malware kunt verwijderen](#).

[Computer](#) [Android](#) [iPhone en iPad](#)

Pop-ups in- of uitschakelen




1. Open Chrome op je computer.
2. Klik rechtsboven op Meer  > Instellingen.
3. Klik onder 'Privacy en beveiliging' op Site-instellingen.
4. Klik op Pop-ups en omleidingen.
5. Zet de instelling bovenaan op Toegestaan of Geblokkeerd.

Edge:

Pop-ups blokkeren in Microsoft Edge

Van toepassing: Microsoft Edge

Dit doe je als volgt:

1. Ga in de nieuwe Microsoft Edge  naar Instellingen en meer  > Instellingen  > Sitemachtigingen.
2. Selecteer Pop-ups en omleidingen.
3. Stel de schakeloptie **Blokkeren** in op **Aan**.

6.2 Niet alle tickets worden getoond in mijn overzicht

Voorbeeld: Valuation meldt dat er 110 openstaande tickets zijn, maar met het browsen lukt het niet om ze allemaal in beeld te krijgen.

De waarschijnlijke reden hiervoor is dat er een sortering is ingesteld op een veld dat geen index kan gebruiken. Een voorbeeld van zo'n veld is Gemeld door/Reported by.

Als een sortering niet volledig uitgevoerd kan worden wordt dit met een uitroepteken in de kolombalk

getoond:  Gemeld door 