



newbaseonline.com

Support portal

Voor meer informatie, kijk op www.newbase.nl

newbaseonline.com
is een werknaam van:

Newbase BV,
Hardwareweg 16
1033 MX AMSTERDAM

Tel.: 020-6 111 444



Inhoudsopgave

1. Introductie	3
Support portal?	3
Wat heb je nodig?.....	3
2. Wat dien je in te stellen?	4
Company settings?.....	4
Internet site aanpassing?.....	5
Klant taal?	6
2. Hoe gebruikt de klant het?	8
Inloggen?	8
Ingelogd?	8
Nieuwe aanvraag doen?	8
Zoeken?.....	8



1. Introductie

Support portal?

Newbaseonline.com heeft een support portal waar klant op in kunnen loggen, en zo de status kunnen bekijken van hun service-aanvragen, alsmede service contracten, afspraken & facturen.

Al deze service aanvragen dienen gekoppeld te zijn aan een service contract. Deze service contracten dienen gekoppeld te zijn aan de relatie.

Wat heb je nodig?

Een abonnement bij newbaseonline.com. Voor gebruikers van het systeem een Java client. De klant kan inloggen met zijn webbrowser.



2. Wat dien je in te stellen?

Company settings?

Binnen de company settings heb je de mogelijkheid om de volgende gegevens in te voeren in de tab 'service' (indien die niet is toegekend, dan kan de applicatiebeheerder dat doen):

-onder de tab email de email service gegevens:

email service	noreply@newbase.nl
email service cc	
afzender service	Newbase Support Team
support logout url	
weblog logout url	

Email service:

Dit adres dient als:

- adres van waaruit de automatische ontvangstbevestiging wordt verzonden nadat een klant een serviceticket heeft ingediend.
- adres van waaruit een bericht wordt verzonden las een nieuwe weblog is aangemaakt (en verzonden) door de service afdeling.

Email service cc:

Dit adres is een 'vast' cc-adres voor alle mails verzonden vanuit het emailservice-adres. Dit veld hoeft niet ingevuld te worden.

Let op:

Voor het verzenden van de automatische ontvangstbevestiging en de weblog-wijzigingen worden de gegevens gebruikt zoals die zijn ingevuld onder company, tab email in het kader 'smtp email instellingen'.

Afzender Service:

De ondertekening van de mail. De afsluiting wordt uit de klanttaal opgehaald, maar de naam die onder de berichten komt te staan kunt u hier invullen.

Support / Weblog logout url

Dit is de pagina waarop de klant terecht komt nadat respectievelijk support portal of weblogscherf worden afgesloten.



Internet site aanpassing?

Je dient je internet site aan te passen.

Er dient een link te worden opgenomen naar je support portal.

Dit gaat aan de hand van een inline frame, zodat de support portal wordt opgenomen in je eigen site.

Vraag aan Newbase de gegevens om dit inline frame op te kunnen nemen.

complete business software online!
oelndel van newbase.nl? Tel ons op 020-6111444!

newbase
business software

home
modules
branches
wanneer online?
prijzen
support & training
support login
telefonisch support
onderhoud
aan de slag
FAQ's
training
services
documentatie
jouw client
systemen en/of
info Newbase BV
partners

Support portal
Op de hoogte met je support aanvragen bij Newbase Inc.!

info | [overeenkomst](#) | [afspraken](#) | [service aanvraag](#) | [verkoop contact](#) | [Log in](#)

Nieuw! Toon me

Welkom op de Support Portal van Newbase.
Hier vind je alle informatie rondom je support contract.

Wat is het?
Alle service aanvragen die worden aangemaakt bij Newbase KMS
via het emailadres support@newbase.nl
via af te sturen contracten voor de Newbase applicatie
via aanvragen in de Support Portal, tab een de contract
nummer automatisch aangemaakt worden de support aanvragen van Newbase.

De overname met Newbase die een afsluiting e-mail één of
meer servicecontracten geïntegreerd.
De klant verslagen per servicecontract onderaan bekijken.
De klant verslagen service aanvragen in je inbox bekijken.

Alle service aanvragen worden meteen een email naar bezield, met de
opgenomen het service aanvraag nummer.

De service aanvragen worden verslagen getoond binnen de
Newbase Newbase Support Portal.

Heb je vragen, neem dan telefonisch contact op met de medewerkers
van Newbase Support op +31 20 6111444.



Klant taal?

Binnen de klant taal settings heb je de mogelijkheid om klant taal instellingen.

Ten behoeve van de starttekst in de support portal:

info service contract afspraak service aanvra

Harold Timmer,

Welkom op de Support Portal van Newbase.
Hier vind je alle informatie rondom je support o

Hoe werkt het?
Alle service aanvragen die binnenkomen bij New
-via het emailadres support@newbase.nl
-via shift start opmerkingen vanuit de Newbase
-via aanmaak middels de Support Portal, tab se
worden automatisch aangemaakt binnen de sup

In overleg met Newbase zijn aan dit inlog accou
meer servicecontracten gekoppeld.
Je kunt vervolgens per servicecontract onderde
Je kunt tevens de service aanvragen in zijn tota

Alle service aanvragen worden middels een em.
opgenomen het service aanvraag nummer.

Deze service aanvragen worden vervolgens get
Newbase Service Support Portal.

Heb je vragen, neem dan telefonisch contact op
van Newbase Support op +31 20 6111444.

De tekst kun je aanpassen in klanttaal, veld
crm.service_overview_welcome. Hier heb je een aantal mergevelden:

- <<login>> in dit voorbeeld Harold Timmer
- Verder uit de gekoppelde medewerkers op relatie niveau.
- <<cp1>> gekoppelde medewerker aan servicecontract, type 1
- <<cp1email>> uit de gebruikerskaart het email adres
- <<cp1phone>> uit de gebruikerskaart het telefoonnummer
- <<cp2>> gekoppelde medewerker aan servicecontract, type 1
- <<cp2email>> uit de gebruikerskaart het email adres
- <<cp2phone>> uit de gebruikerskaart het telefoonnummer



Ten behoeve van de email:

Alle velden met servicerequest_email dien je in de talen van je klanten te vullen. Hiermee krijgt de klant de mogelijkheid om een email te verkrijgen zodra de klant een support verzoek heeft aangevraagd.

Onderstaand een voorbeeld van een email:

Beste Harold, **1**

De aanvraag is binnengekomen bij Newbase.
De inhoud van de aanvraag: **2**

test 99 **3**

hebben wij onder nummer SB.10.5760 geregistreerd.
We verwachten deze melding met enkele dagen in behandeling te kunnen nemen.
Nadere informatie aanleveren?
Naar de status willen vragen? **4**
Vermeld dan nummer: SB.10.5760.

Zodra de status verandert, versturen wij per mail een bericht.
Dit is een automatisch gegenereerd e-mail bericht van Newbase Support.
E-mail terugzenden is niet mogelijk. Login via het Newbase
Support Center om het volledige proces van de melding in real-time te volgen.
Voor een inlogcode, klik [hier](#).

Met vriendelijke groet, **5**



Newbase Support Team **6**
7

1. is de aanhef uit de relatiekaart
2. servicerequest.email_start_text uit klanttaal
3. de inhoud van de service aanvraag
4. servicerequest.email_end_text uit klanttaal
5. servicerequest.email_closing tekst, incl. logo
6. gecombineerd met nummer 5
7. afzender service uit de company instelling, tab email



2. Hoe gebruikt de klant het?

Inloggen?

Een klant kan worden geabonneerd op één of meer servicecontracten. Dit dien je te realiseren door naar de relatie kaart te gaan, tab instellingen, subtab relatie entry.

Hier heb je de mogelijkheid om één of meer service contracten te koppelen. Vul tevens de inlognaam, alsmede het wachtwoord in.

Vanaf dat moment kan de klant inloggen op de support portal met zijn/haar gegevens.

Ingelogd?

Zodra de klant inlogt, ziet hij/zij een welkomstscherf.

Naar wens wordt hierin zijn/haar naam getoond, alsmede gekoppelde medewerker gegevens.

Vervolgens kan de klant de diverse tabs doorlopen, en daar de informatie bekijken.

Nieuwe aanvraag doen?

De klant kan een aanvraag doen door binnen de tab service contract te klikken op de plus in de lijst van nieuwe aanvraag. Er komt dan een popup venster, waarin de melding kan worden gedaan. Op dat moment krijgt de klant een email ter bevestiging.

Exporteren?

Vanaf een volgende release (versie 5.1) kun je de mogelijkheid gebruiken om een export van de lijst te kunnen realiseren.

Zoeken?

Verschillende hoofdtabb hebben een subtab zoeken als mogelijkheid. Let op met zoeken dat na de data waarop je wilt zoeken te hebben ingevoerd, je dan op enter klikt (bevestig), en dan op het vergrootglas.