



Zo werkt:



newbaseonline.com

# Service & support

Voor meer informatie, kijk op [www.newbase.nl](http://www.newbase.nl)

newbaseonline.com  
is een werknaam van:

Newbase BV,  
Hardwareweg 16  
1033 MX AMSTERDAM

Tel.: 020-6 111 444



## Table of Contents

<b>1. Aan de slag.....</b>	<b>3</b>
Wat heb je nodig op je computer? .....	3
Hoe log je in op het systeem? .....	3
<b>2. Je bent ingelogd, de volgende stap. ....</b>	<b>4</b>
Waar bestaat service & support uit? .....	4
Wat is een service contract? .....	4
Wat is een service offerte? .....	4
Wat is een service aanvraag? .....	5
Wat is een service opdracht? .....	5
Wat is een service rapport? .....	5
Wat is nu het verschil met de verkoop modules? .....	5
Kan ik ook werken met de verkoop modules binnen de service organisatie? .....	6
Hoe factureer ik mijn service klanten? .....	6
<b>3. Klant tevredenheid onderzoek (KTO). ....</b>	<b>7</b>
Op welke manier kun je klanttevredenheid meten? .....	7
Inrichting klanttevredenheid? .....	10



## 1. Aan de slag

### Wat heb je nodig op je computer?

Op je computer dien je Java software te hebben geïnstalleerd. Veelal is dit standaard aanwezig op je computer. Kijk anders op [www.java.com](http://www.java.com) voor een gratis download. Tevens dien je een werkende internetverbinding te hebben! Dan kun je altijd gebruik maken van de applicatie.

### Hoe log je in op het systeem?

Het inloggen op [yourprojectsonline.com](http://yourprojectsonline.com) doe je via de door ons verstuurd link. Heb je deze niet meer, vraag dan de link opnieuw aan via de website. De eerste keer dat je inlogt op het [yourprojectsonline.com](http://yourprojectsonline.com) zal er een download plaatsvinden. Dit duurt alleen de eerste keer wat langer, afhankelijk van de snelheid van je internetverbinding. Het systeem vraagt om een naam & een password.

The screenshot shows a login form with the following elements:

- Title: Please enter your credentials
- Label: user
- Input field: Harold Timmer (with a dropdown arrow)
- Label: password
- Input field: (empty)
- Button: login

Na de juiste inlogcode (deze heb je per email aangeleverd gekregen) start [yourprojectsonline.com](http://yourprojectsonline.com) door, en krijg je het volgende scherm te zien:

The screenshot shows a loading screen with the following text:

- Please wait, loading application...
- check login
- initializing credentials

Heb je niet de juiste gegevens ingevoerd, dan zal opnieuw (na waarschuwing), om de juiste inloggegevens worden gevraagd. Weet je niet (meer) de juiste inloggegevens, neem dan contact op met je interne applicatiebeheerder. De applicatiebeheerder kan je wachtwoord resetten.



## 2. Je bent ingelogd, de volgende stap.

### Waar bestaat service & support uit?

Voor service & support heb je een aantal modules nodig:

- service contract
- service opdracht
- service rapport

Verder is er veel overeenkomst met de modules van verkoop. Bekijk daarom ook de helpfile van de modules van verkoop op [newbaseonline.com/support](http://newbaseonline.com/support)

Onderstaand de verdere uitleg van bovengenoemde modules.

### Wat is een service contract?

Een service contract wordt gebruikt om een bestaande klanten te kunnen onderhouden.

Een bestaande klant heeft wellicht producten en diensten geleverd gekregen via een klantproject, met de mogelijkheden van verkoop (offerte > opdracht > factuur). Vervolgens is deze klant opgeleverd, en dient service te verkrijgen. Dan vindt de overstap plaats naar service & support.

Er wordt een service contract aangemaakt, met de juiste gegevens van de klant. Tevens wordt bepaald welke service level de klant wenst.

Een servicecontract kan getekend worden door de klant. Een klant kan ook niet tekenen voor een service contract, echter natuurlijk wel betaalde producten & diensten afnemen in het kader van service.

### Wat is een service offerte?

Een service offerte wordt aangemaakt naar aanleiding van een service aanvraag van een klant, waar de klant graag eerst een offerte wenst te ontvangen. Het verschil met een normale verkoop offerte, is dat een service offerte meer is afgestemd op een probleem omschrijving, en dat een service offerte in het geheel kan worden opgenomen van alle modules van service & support.



### **Wat is een service aanvraag?**

Een service aanvraag wordt aangemaakt naar aanleiding van een service aanvraag van een klant.

### **Wat is een service opdracht?**

Een service opdracht wordt aangemaakt naar aanleiding van een service opdracht van een klant. Met deze serviceopdracht gaat de monteur aan de slag, en rapporteert binnen deze serviceopdracht gebruikte materialen en/of diensten.

Binnen deze serviceopdracht ziet de monteur het werkadres, de probleembeschrijving, alsmede servicecontract informatie.

Vaak wordt direct gestart met een service opdracht.

### **Wat is een service rapport?**

Een service rapport wordt aangemaakt naar aanleiding van een serviceopdracht. De opdracht wordt gedupliceerd naar een rapport, en aan de hand van de gegevens van de opdracht van de monteur, welke aan het werk is geweest, kan worden bepaald wat er berekend dient te worden naar de klant.

De serviceopdracht is dan geaccordeerd, alsmede gedupliceerd naar een service rapport, en daarmee is de serviceopdracht afgehandeld.

Het rapport is verwerkt, en deze kan vervolgens worden gedupliceerd naar een service factuur, en is daarmee afgewerkt.

Je kunt tevens op een rapport, buiten de financiële regels welke gebruikt worden om te factureren, ook de tijd van een medewerker boeken, zodat deze automatisch in de uren administratie naar voren komt.

### **Wat is nu het verschil met de verkoop modules?**

Een verkoop afdeling werkt met:

- klanten
- klant projecten
- verkoop offerte
- verkoop opdracht
- verkoop factuur

Een service afdeling werkt met:

- klanten
- service contracten
- service offerte
- service aanvraag



- service opdracht
- service rapporten
- service facturen

### **Kan ik ook werken met de verkoop modules binnen de service organisatie?**

Je kunt als service organisatie werken met de verkoop modules. Aanvullend kun je de service modules gebruiken.

### **Hoe factuur ik mijn service klanten?**

Je kunt als service organisatie op twee manieren gaan factureren. Je kunt alle uren & kosten, net als bij een klantproject, schrijven op een nacalculatie service contract, en in dezelfde run factureren.

Je kunt ook een serviceraapport dupliceren naar een verkoopfactuur, incl. de uren. Let op, de uren zijn dan als financiële regel opgenomen in het rapport.



### 3. Klant tevredenheid onderzoek (KTO).

#### Op welke manier kun je klanttevredenheid meten?

Newbase biedt de mogelijkheid om klanttevredenheid te meten per service aanvraag. De klant krijgt hiermee een link automatisch bij het afhandelen van een service aanvraag verstuurd.

**Subject:** klanttevredenheid service aanvraag nummer SB.11.2349  
**Date:** 12 september 2011 14:04:37 GMT+02:00  
**To:** Harold Timmer

Beste Harold,

Newbase is constant actief om haar dienstverlening te verbeteren. Hiervoor vragen wij u om middels bijgaande link de vragenlijst in te vullen en je mening over de Newbase dienstverlening. Het zijn slechts 5 korte vragen en het invullen kost u minder dan een minuut. Je feedback helpt ons enorm om de supportaanvraag een volgende keer nog beter te behandelen.

Klik op deze [link](#) om de evaluatie in te vullen.

Bij voorbaat dank!

Met vriendelijke groet,



Newbase Support Team


Vanezelfsprekend staan hierin je eigen bedrijfsgegevens vermeld.

Let op!

1. Uitsluitend service aanvragen, gekoppeld aan service contracten, kunnen een klanttevredenheid email krijgen.
2. Uitsluitend service contracten waar bij de tab instellingen, overige, het evaluatie veld is aangekruist, worden meegenomen. Hiermee kun je per service contract bepalen of deze wel of niet meegenomen moeten worden in de KTO.
3. Uitsluitend bij aanmaak van een service aanvraag worden de evaluatie regels geladen. "Oude" aanvragen worden niet meegenomen in het KTO. Dus het gaat alleen op voor nieuw aangemaakte service aanvragen zodra alle instellingen zijn gedaan.



Aan de hand van deze email staat een link opgenomen.  
De klant kan hierop klikken, en komt vervolgens uit op de website waarin de mening gevraagd wordt van klanten over de afhandeling van de service aanvraag.


afsluiten

service aanvraag	SB.11.2349	probleem omschrijving	bij snelinvoer tijd aanmaken (tijd is een verplicht veld). als ik niets invul, en weer annuleer, dan mag het niet, dan moet ik eerst 1 uur invullen, en dan mag ik op annuleer klikken
aangemaakt door	Harold Timmer		
organisatie	Newbase bv		
behandeld door	Wouter Boers	conclusie	aangepast

**Klant Tevredenheid Onderzoek**

Newbase is constant actief om haar dienstverlening te verbeteren. Hiervoor vragen wij u om middels bijgaande link de vragenlijst in te vullen en je mening over de Newbase dienstverlening te geven. Het zijn slechts 5 korte vragen en het invullen kost u minder dan een minuut. Je feedback helpt ons enorm om de supportaanvraag een volgende keer nog beter te behandelen. Bij voorbaat dank!

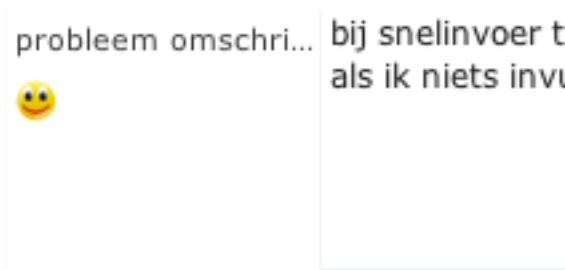
evaluatie	overzicht weblog	vraag	score	opmerking
		1. Wat is uw beoordeling van de bereikbaarheid van de service desk?	selecteer... ↓	
		4. Wat is uw beoordeling van de snelheid waarin de service aanvraag is opgelost?	selecteer... ↓	
		3. Wat is uw beoordeling van de aangeboden oplossing van de service aanvraag?	selecteer... ↓	
		2. Wat is uw beoordeling van de respons tijd van de support afdeling?	selecteer... ↓	
		5. Wat is uw beoordeling van de kennis van de Newbase support medewerker?	selecteer... ↓	

additioneel commentaar |

neem contact op met mij |

De klant kan hierin een score opgeven, alsmede extra additioneel commentaar. Tevens kan de klant aangeven "neem contact op met mij". Voor deze records kan de support afdeling een zoekactie maken.

Zodra de klant de gegevens heeft gevuld en op "indienen" heeft geklikt, wordt deze zichtbaar binnen de service aanvraag zelf in het startscherm.





Tevens worden de "smileys" zichtbaar in de lijsten waarin service aanvragen naar voren komen.

service aanvragen	service offerte	service opdracht	service rapport		
			status	status werk	
schuift naar het midden 2. de smiley schuift			😬	☑	nog te doen
record tonen zoals de filemaker variant : show			😬	☑	toekomst
op filtering alle programma's als je deze wilt			😬	☑	afgehandeld
erbij.... "Met de shift toets ingedrukt wordt e			😬	☑	afgehandeld
nze referentie" meegenomen worden?			😬	☑	afgehandeld
icht veld). als ik niets invul, en weer annulee			😬	☑	afgehandeld
			😬	☑	afgehandeld
etaling te boeken			😬	☑	afgehandeld
svoenen dan zie je wel de eerste regel echte			☑		niet reproduceerb

De detail gegevens van een evaluatie worden zichtbaar binnen de service aanvraag zelf, binnen de tab "evaluatie". Vanzelfsprekend zijn de gegevens niet te wijzigen.

service aanvraag \* SB.11.2858 Newbase bv

detail record info probleem omschrijving koppelingen instellingen voorwaarden tekst instellingen regels adressen **evaluatie**

opmerking

klant evaluatie

evaluatie verzonden 09-09-2011 10:25:47

terugbel verzoek  teruggebeld  😬 7,2

evaluatie	opmerking	score	
1. Wat is uw beoordeling van de bereikbaarheid van de service		goed	✗
5. Wat is uw beoordeling van de kennis van de Newbase supp		uitstekend	✗
2. Wat is uw beoordeling van de respons tijd van de support z		matig	✗
3. Wat is uw beoordeling van de aangeboden oplossing van de		zeer goed	✗
4. Wat is uw beoordeling van de snelheid waarin de service ac		zeer goed	✗



## Inrichting klanttevredenheid?

Om gebruik te kunnen maken van deze functionaliteit dien er een aantal zaken te worden ingericht.

De inhoud van de email die de klant krijgt kun je instellen binnen klanttaal (mogelijk in meerdere talen).

Het subject: servicerequest.evaluation\_subject

De body tekst: servicerequest.evaluation\_body

Let op dat je het merge veld meeneemt voor de link, bijvoorbeeld:

```
<html>Newbase is constant actief om haar dienstverlening te
verbeteren.<br /> Hiervoor vragen wij u om middels bijgaande link de
vragenlijst in te vullen en je mening over de Newbase dienstverlening te
geven.<br /> Het zijn slechts 5 korte vragen en het invullen kost u
minder dan een minuut.<br /> Je feedback helpt ons enorm om de
supportaanvraag een volgende keer nog beter te behandelen.<br /> <br
/> Klik op deze <a href="<<service_url>>">link</a> om de evaluatie in
te vullen.<br /> <br /> Bij voorbaat dank!</html>
```

Vervolgens dien je de website tekst te vullen.

Dit betreft een start tekst als inleiding: evaluation\_start\_text & evaluation\_title\_text.

Binnen de evaluatie zijn er verschillende vragen die gesteld worden aan de klant. Deze vragen dien je aan te maken binnen instellingen > opzoeklijsten > service aanvraag > evaluatie service aanvraag. Hier kun je de vagen opnemen. (let op, in meerdere klant talen).

sortering	Retourneer waarde	Toon waarde	default
1	10	1. Wat is uw beoordeling van de bereikbaarheid van de service de	<input type="checkbox"/>
2	20	2. Wat is uw beoordeling van de respons tijd van de support afde	<input type="checkbox"/>
3	30	3. Wat is uw beoordeling van de aangeboden oplossing van de se	<input type="checkbox"/>
4	40	4. Wat is uw beoordeling van de snelheid waarin de service aanvi	<input type="checkbox"/>
5	50	5. Wat is uw beoordeling van de kennis van de Newbase support	<input type="checkbox"/>



Daarna dient het systeem te weten als de evaluatie door de klant is ingevuld, op welke website pagina de klant uit moet komen. Deze kun je invullen binnen instellingen > company > service > evaluatie logout url.

Tevens dien je een account email adres op te geven vanuit welke email adres de aanvraag verstuurd wordt.

company \* Newbase

detail record info adres grafisch crm financieel boekhouding email project instellingen **service**

email service [horeply@newbase.nl](mailto:horeply@newbase.nl)

email service cc

afzender service Newbase Support Team

support logout url [http://www.newbaseonline.com/apps/service\\_ov](http://www.newbaseonline.com/apps/service_ov)

weblog logout url <http://www.newbase.nl>

evaluatie logout url <http://www.newbase.nl>

project evaluatie

	gerekend vanaf	1
	gerekend vanaf	5
	gerekend vanaf	7

Daarnaast dien je aan te geven vanaf welk cijfer er een bepaalde smiley getoond wordt.