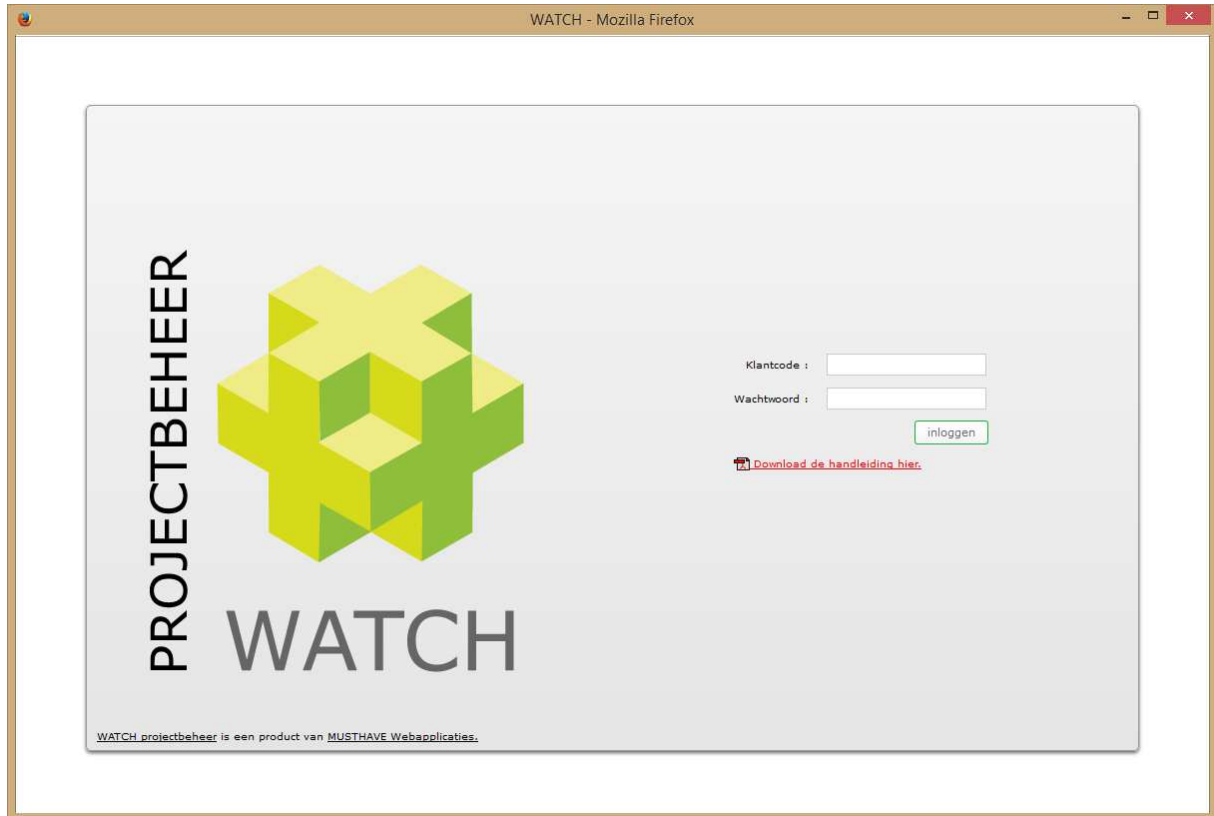

Support website WATCH

Op "support.watch-projectbeheer.nl" is de support website van WATCH te vinden. Elke klant kan hier inloggen met zijn klantcode en wachtwoord.



Figuur 1 WATCH support inlogscherf

Na inloggen op de support site kan gekozen worden uit aan aantal pagina's:

- Melding > Nieuwe melding
- Melding > Meldingen overzicht

- Downloads > Download

- Facturen > Factuuroverzicht

- Beheer > Klantgegevens

- Vragenlijsten > Vragenlijsten

Beheer Klantgegevens

Bij het eerste gebruik van de support site is het verstandig om eerst de klantgegevens te controleren.

Figuur 2 Klantgegevens beheerscherf van de support website

Factuur adres

Het factuuradres en de bedrijfsnaam zoals die op de factuur gebruikt worden, kunnen in het bovenste deel van de pagina worden aangepast.

Contactpersonen

In het onderste deel van de pagina kunnen nieuwe contactpersonen worden aangemaakt en kunnen bestaande contactpersoon gegevens worden gewijzigd of verwijderd. In het veld "mail instellingen" kan aangegeven worden per contactpersoon of en wanneer deze een automatisch gegenereerde e-mail krijgt bij het wijzigen van de status van een melding in het systeem.

- geen mail

Er wordt aan deze contactpersoon geen enkele mail verstuurd.

■ mail alle status veranderingen van eigen meldingen

Bij elke statusverandering van meldingen die door deze contactpersoon zijn geregistreerd, zal er een mail worden verstuurd met de detailinformatie van deze statusverandering.

■ mail alle status veranderingen van alle meldingen

Bij elke statusverandering van meldingen van alle contactpersonen van deze klant zal er een mail worden verstuurd met de detailinformatie van deze statusverandering.

■ mail alleen sluiten van eigen meldingen

Bij elke statusverandering die het sluiten van een melding betekent* van meldingen die door deze contactpersoon zijn geregistreerd, zal er een mail worden verstuurd met de detailinformatie van deze status verandering.

■ mail alleen sluiten van alle meldingen

Bij elke statusverandering die het sluiten van een melding betekent* van meldingen van alle contactpersonen van deze klant, zal er een mail worden verstuurd met de detailinformatie over deze statusverandering.

* "Status verandering die het sluiten van een melding betekent" zijn veranderingen naar statussen waarmee wordt aangegeven dat de behandeling van de melding (volgens Musthave) is afgerond. Je kunt denken aan statussen zoals:

- Probleem is niet reproduceerbaar
- Vraag is beantwoord
- Probleem is opgelost en wordt uitgeleverd in een patch of nieuwe versie
- Etc..

Per contactpersoon kan ook worden aangegeven of deze persoon al of niet de WATCH nieuwsbrief zal ontvangen. Mocht u binnen uw organisatie weet hebben van collega's die ook baat hebben bij het ontvangen van de nieuwsbrief dan kunt u deze personen hier toevoegen.

Melding > Nieuwe melding

In dit scherm kan een nieuwe melding worden ingevoerd.

Door met de muis over de vraagtekens (?) in de nieuwe melding pagina te gaan, wordt er een tekst getoond die het desbetreffende veld uitlegt.

Figuur 3 Scherm voor invoeren van nieuwe meldingen

Melding gegevens

■ contactpersoon

Kies eerst de contactpersoon voor de melding. Als de contactpersoon nog niet in de keuzelijst voorkomt, kan deze toegevoegd worden in het popup scherm dat zich opent als er op de link "contactpersoon toevoegen" wordt geklikt.

■ melding type

We onderscheiden 3 typen meldingen:

Bug: Bepaalde functionaliteit van WATCH werkt niet zoals het zou moeten werken.

Vraag: Ik heb een vraag over de werking van bepaalde functionaliteit van WATCH.

Verzoek: Ik wil graag nieuwe functionaliteit aanvragen of bestaande functionaliteit gewijzigd hebben.

■ WATCH versie

Als uw WATCH versie hier niet tussen staat omdat het een eerdere versie betreft, is het beter eerst naar de meest recente versie te upgraden. Maakt u gebruik van de huurvariant en staat uw versie hier toch niet tussen, neem dan contact op met Musthave.

■ WATCH Module

Als de juiste module hier niet getoond wordt, kan er een fout in de administratie van Musthave zijn. Mail dit aan support@musthave.nl. Als de bug, de vraag of het verzoek meerdere modules betreft, kies dan de waarde "meerdere modules" uit de keuzelijst.

■ pagina

Als de melding betrekking heeft op meer dan één pagina, selecteer dan één van de pagina's waar de melding betrekking op heeft of laat dit veld leeg. Noem de pagina's waar de melding betrekking op heeft in dat laatste geval in de omschrijving.

■ samenvatting

Vul hier een korte omschrijving in zodat de melding later goed herkenbaar is in overzichten.

■ omschrijving

Vul een **volledige beschrijving** in van de bug, de vraag of het verzoek. Maak de omschrijving zo duidelijk mogelijk! Na het doorvoeren van de melding krijgt u de mogelijkheid om documenten aan de melding toe te voegen. Gebruik dit om bijvoorbeeld schermafdrucken van de applicatie toe te voegen of andere informatie die van belang kan zijn voor het reproduceren van de bug, het beantwoorden van uw vraag of het begrijpen van uw verzoek.

Melding documenten

Onderaan de pagina kunnen documenten worden gekoppeld aan de ingevoerde melding.

■ Print Screen

Het meesturen van schermafdrucken kan zeer verhelderend werken. Een eenvoudige manier om een schermafdruck te maken is door gebruik te maken van de "Print Screen" knop op het toetsenbord. Door op de "Print Screen" knop te drukken wordt een afbeelding van het complete scherm op het klembord geplaatst. Door de toetscombinatie "Alt-Print Screen" te gebruiken, wordt alleen een afbeelding van het actieve scherm gemaakt. Deze afbeeldingen kunnen bijvoorbeeld in een word-document worden geplakt.

■ Maximum grootte

De maximum grootte per document is 2Mb. Er kunnen meerdere documenten aan de melding worden toegevoegd.

Melding > Meldingen overzicht

In het meldingen overzicht worden meldingen getoond met hun huidige status. Standaard worden alleen alle actieve (open) meldingen getoond. Door boven in het scherm een vinkje te zetten in het vinkvakje "gesloten", worden ook gesloten meldingen getoond.

WATCH - Mozilla Firefox

Melding Downloads Facturen Beheer Vragenlijsten uitloggen HUSTHAVE

u bevindt zich hier : Support > Melding > Meldingen overzicht

status open gesloten

id	type	melddatum	gemeld door	samenvatting	status	status datum	actie ligt bij
519	vraag	01-06-2015	Endendijk R (Reint)	Veel projecten in urenregistratiescherm	te beoordelen	01-06-2015	leverancier detail>>
518	bug	28-05-2015	Endendijk R (Reint)	Import	te beoordelen	28-05-2015	leverancier detail>>

Figuur 4 Meldingen overzicht in de support website

Door te klikken op de kolomnamen die onderstreept zijn, wordt het overzicht gesorteerd op de waarden van die kolom.

Overzicht velden

- id

Dit is het unieke nummer van de melding.

- type

Dit is het type (bug / vraag / verzoek) van de melding.

- melddatum

Dit is de datum dat de melding door de klant in het systeem is ingevoerd.

- gemeld door

Dit is de contactpersoon die is aangegeven bij het aanmaken van de melding.

- samenvatting

Dit is de samenvatting die is ingevoerd bij het aanmaken van de melding.

- status

Dit is de huidige status van de melding

- status datum

Dit is de datum dat de melding de huidige status heeft gekregen.

Details

Vanuit het meldingen overzicht kan via de "detail>>" link een popup scherm worden geopend met daarin twee tabbladen; "Algemeen" en "Status".




Figuur 5 Detailscherm in het meldingenoverzicht

■ Algemeen

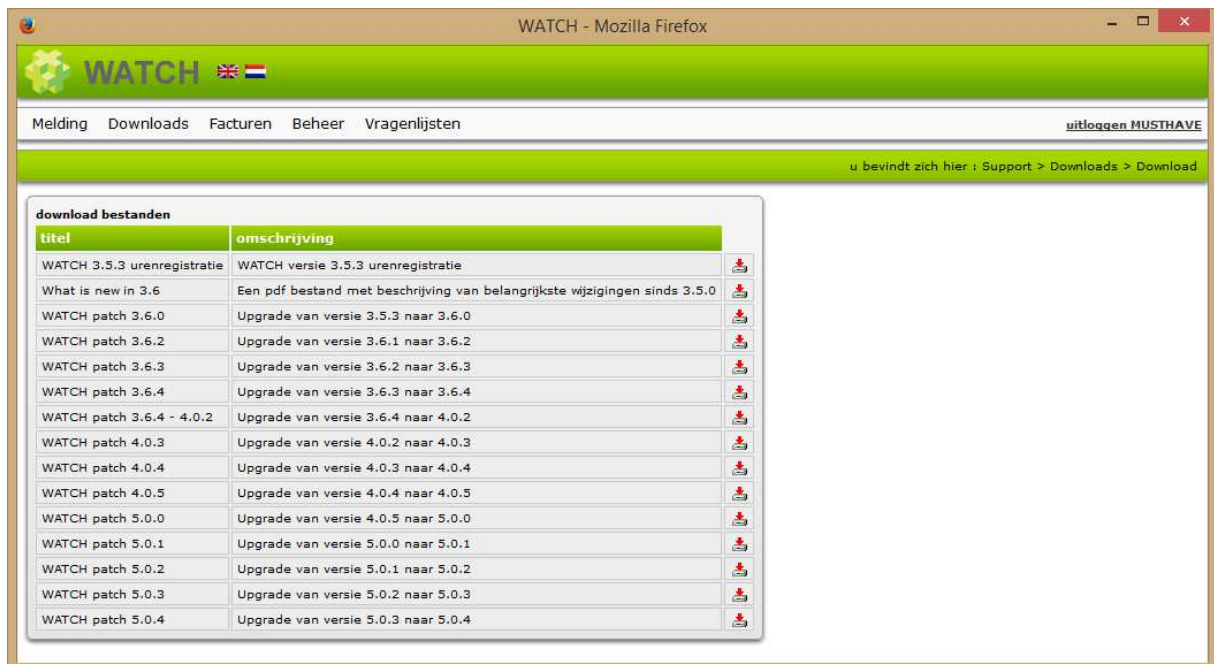
Het "algemeen" tabblad geeft een overzicht van de melding zoals die door de klant is aangemaakt.

■ Status

Op het "Status" tabblad zijn de status records van de melding terug te vinden. Door op het  icoon te klikken wordt er meer informatie over de statusregel getoond.

Downloads > Download

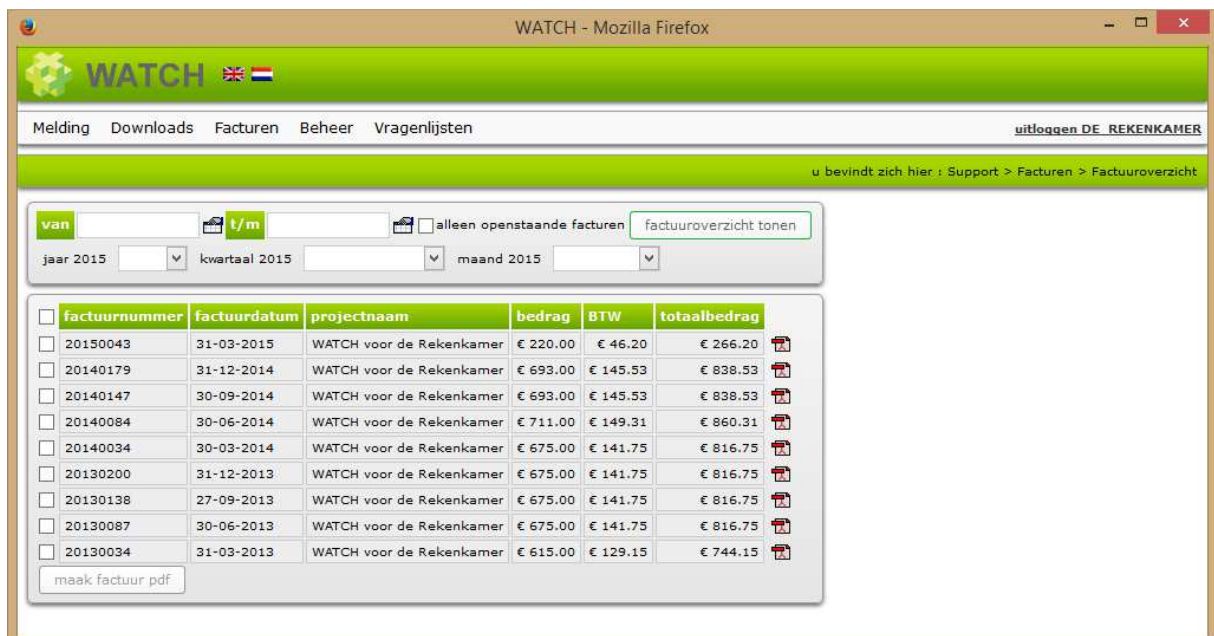
Op de download pagina kunnen klanten met de "koop" variant van WATCH en met een abonnement op nieuwe versies, de WATCH software downloaden.



Figuur 6 Downloadscherm van de support website

Facturen > Factuuroverzicht

In het facturen overzicht zijn alle facturen te doorzoeken en als pdf te downloaden en/of te printen.




Figuur 7 Factuuroverzicht van de support website

Vragenlijsten > Vragenlijsten

Periodiek informeren we naar uw mening met betrekking tot de WATCH applicatie. Uw mening is een zeer belangrijke informatiebron om WATCH te blijven uitbreiden en te verbeteren. Als er een klanttevredenheidsonderzoek wordt gestart, wordt u hiervan via e-mail op de hoogte gesteld en kunt u de vragenlijst via de support website invullen.

questionnaire - Mozilla Firefox

WATCH 

Melding Downloads Facturen Beheer Vragenlijsten [uitloggen MUSTHAVE](#)

u bevindt zich hier : Support > Vragenlijsten > Vragenlijsten

vragenlijst / contactpersoon KTO_WATCH_2014_Q4 - Eindelijk Reint

Beoordeling | Woorden | Aanschaf | Meer Doen | Communicatie | Aanbevelen | Afsluiting

Allereerst bedankt voor het nemen van de tijd om deze vragenlijst in te voeren.
We houden voor het eerst dit jaar op deze manier een klanttevredenheidsonderzoek onder WATCH gebruikers. Waarschijnlijk valt u in de categorie WATCH beheerder of bent u degene die de beslissing tot aanschaf heeft genomen. Wellicht valt u in beide categorieën. Als een bepaald vragenblok specifiek bij een van deze rollen past zullen we dat in de vragenlijst vermelden. U kunt vragen die niet relevant zijn voor uw rol/functie gerust overslaan. Succes met het invullen!

Uw ervaring met WATCH

Vraag 1: Als u WATCH in 1 woord zou moeten omschrijven, welk woord kiest u dan?

Vraag 2: Als u WATCH in 1 zin zou moeten omschrijven, hoe luidt deze zin dan?

Figuur 8 Vragenlijst voor klanttevredenheidsonderzoek