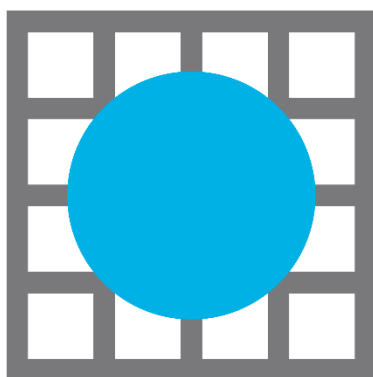


Helpdeskprocedure voor klanten ZorgNed



ZorgNed
automatisering

Versieblad

Versie:	1.5
Versiedatum:	05-01-2024
Gemaakt door:	José Diepeveen ZorgNed automatisering
Classificatie:	Bedrijfsvertrouwelijk

Revisie

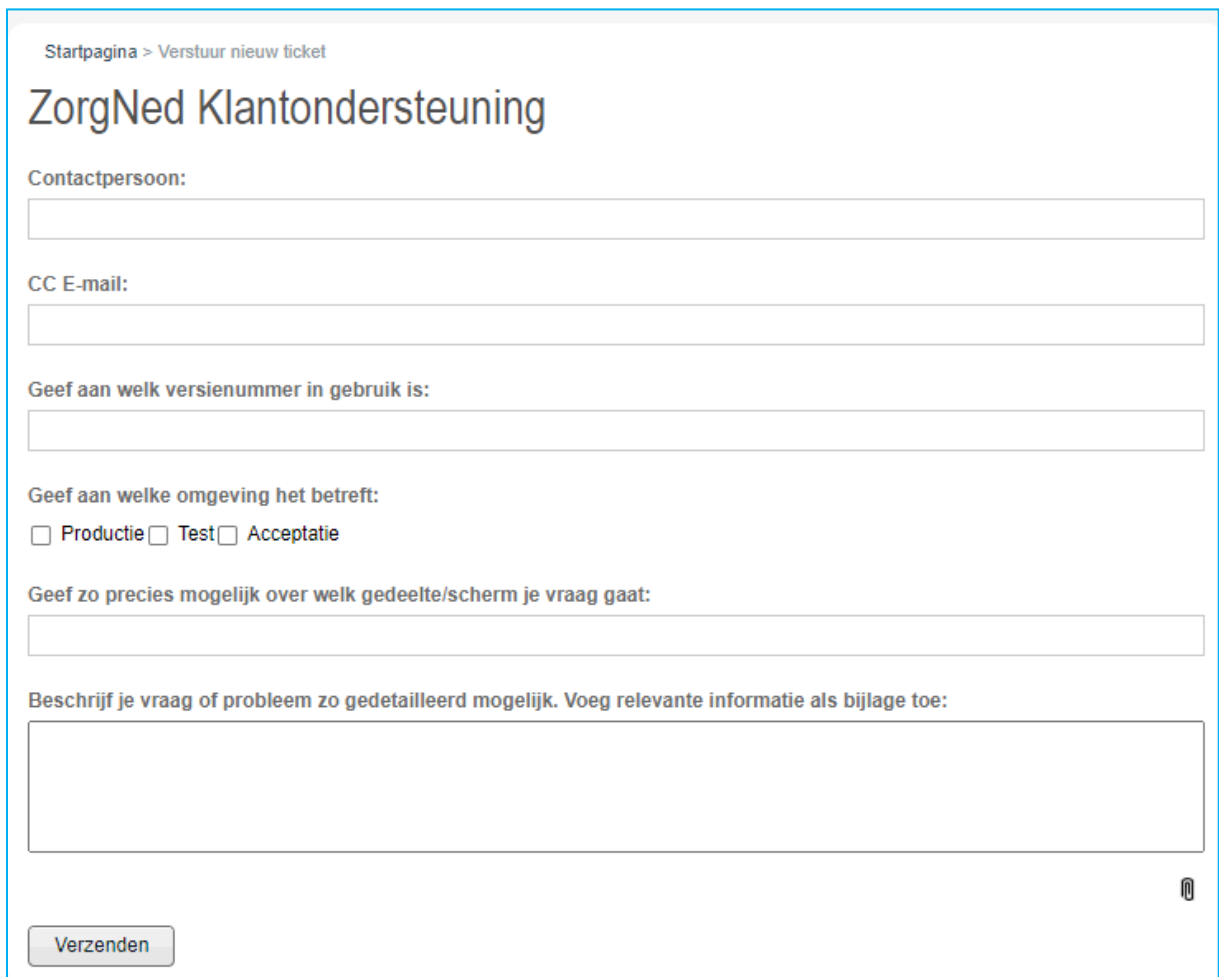
Datum	Versie	Gemaakt door	Omschrijving van de aanpassing
02-12-2016	1.0	José Diepeveen	Initieel
19-02-2021	1.1	Bianca Brals-Oomkens	Introductie nieuwe functionaliteit klantportaal Live Agent
1-11-2021	1.2	Bianca Brals-Oomkens	Nieuwe afdeling "updates" en mailadres updates@ZorgNed.nl verwerkt in procedure.
14-04-2022	1.3	Bianca Brals-Oomkens	Onderdeel omtrent het gebruik van de App Live Agent verwijderd.
29-12-2022	1.4	Mariël Hylkema	TFS vervangen door ADO Known issues tekst verwijderd, is niet in gebruik Email Updates@zorgned.nl op meer plekken toegevoegd.
05-01-2024	1.5	Bianca Brals-Oomkens	Nieuwe werkwijze omtrent "security incidenten" toegevoegd

Inhoudsopgave

1	Handleiding Live Agent.....	4
2	Helpdeskprocedure	7
3	Onbeveiligd versturen van privacygevoelige gegevens	10
4	Uitleg van de statussen en afdelingen	10
5	Verdere functionaliteiten Live Agent	12

1 Handleiding Live Agent

Het is mogelijk om in te loggen in het Helpdesk pakket Live Agent van ZorgNed (<https://helpdesk.zorgned.nl>). In dit Portaal kan een melding worden gedaan bij "Verstuur ticket". Waarna het volgende scherm verschijnt.



The screenshot shows a web form titled 'ZorgNed Klantondersteuning' with the breadcrumb 'Startpagina > Verstuur nieuw ticket'. The form contains several input fields and checkboxes:

- Contactpersoon:** A text input field.
- CC E-mail:** A text input field.
- Geef aan welk versienummer in gebruik is:** A text input field.
- Geef aan welke omgeving het betreft:** Three checkboxes labeled 'Productie', 'Test', and 'Acceptatie'.
- Geef zo precies mogelijk over welk gedeelte/scherm je vraag gaat:** A text input field.
- Beschrijf je vraag of probleem zo gedetailleerd mogelijk. Voeg relevante informatie als bijlage toe:** A large text area for the description.
- Verzenden:** A button at the bottom left.
- Attachment icon:** A small icon at the bottom right of the description area.

Daarnaast is het mogelijk om via de mail (helpdesk@zorgned.nl) contact op te nemen met de Helpdesk. Waarbij een melding via het portaal onze voorkeur heeft.

In de mail die we terug sturen zie je niet alleen het ticketnummer, maar ook een link om de voortgang van de melding in Live Agent te volgen.

Voor SaaS klanten heeft ZorgNed Automatisering voor verzoeken om updates/upgrades uit te voeren een apart email adres. Dit is updates@zorgned.nl.

Onderwerp: Re: Onderwerp van de vraag / melding - [TXH-PSCHP-612]

Dag José,

Bedankt voor het melden. We gaan er mee aan de slag.

De melding is geregistreerd met nummer [TXH-PSCHP-612].

De voortgang van de melding kunt u volgen op: https://helpdesk.zorgned.nl/index.php?type=my_tickets&cid=5opxk67a99PdvMF7#Ticket;cid=5opxk67a99PdvMF7

Met vriendelijke groet,

José Diepeveen
Nudepark 91a
6702 DZ Wageningen
T 0317 466 855 | E jdiepeveen@zorgned.nl
W www.zorgned.nl | KvK 09087860

-----Origineel bericht-----

Van: José privé <josediepeveen@live.nl>

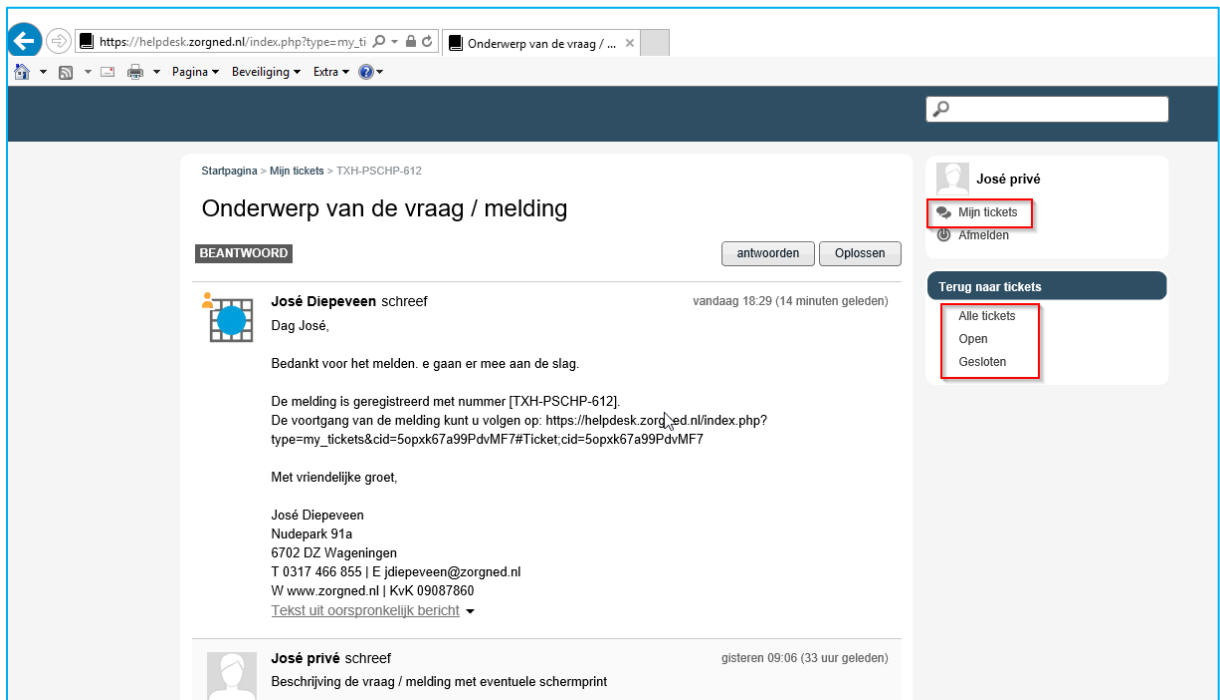
Verzonden: 30/11/2016 09:06:58

> Beschrijving de vraag / melding met eventuele schermprint

Door te klikken op de link kun je het ticket rechtstreeks in Live Agent bekijken. Je kunt ook direct vanuit Live Agent antwoorden op het ticket en het ticket eventueel op opgelost zetten. Hiervoor hoef je verder niets te doen.

The screenshot shows a web browser window with the URL https://helpdesk.zorgned.nl/index.php?type=my_tickets&cid=5opxk67a99PdvMF7#Ticket;cid=5opxk67a99PdvMF7. The page title is "Onderwerp van de vraag / melding". The breadcrumb trail is "Startpagina > Mijn tickets > TXH-PSCHP-612". The main content area shows a message from "José Diepeveen" dated "vandaag 18:29 (14 minuten geleden)". The message content is identical to the one in the first block. Below the message, there is a "Beantwoord" button and a red box containing "antwoorden" and "Oplossen" buttons. To the right, there is a sidebar with the user profile "José privé" and links for "Mijn tickets", "Afmelden", and "Terug naar tickets". The bottom of the page shows a message from "José privé" dated "gisteren 09:06 (33 uur geleden)" with the subject "Beschrijving de vraag / melding met eventuele schermprint".

Het is ook mogelijk om al je tickets in Live Agent te bekijken.

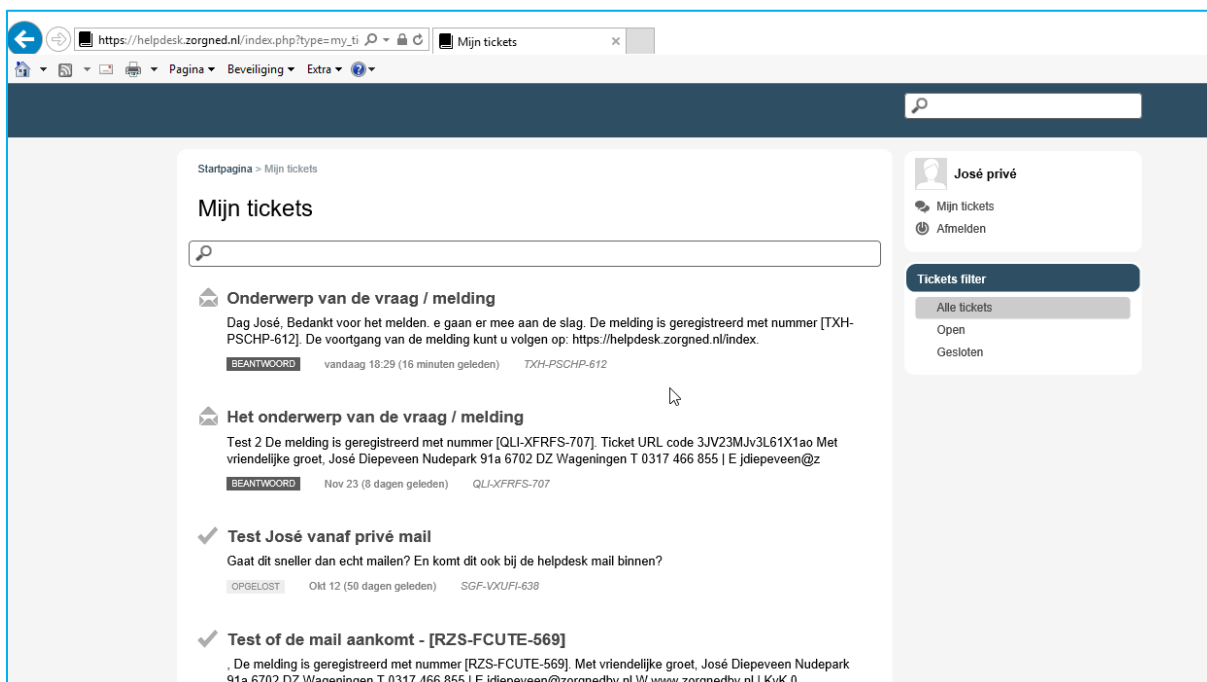


Om dit te kunnen doen moet je je eerst registreren met je e-mail adres.

Na het registreren krijg je een e-mail vanuit Live Agent met daarin een link om de registratie te voltooien. **Let op:** soms wordt deze mail in de SPAM folder geplaatst.

Na het opgeven van een wachtwoord kun je gebruik maken van Live Agent.

Na inloggen is het mogelijk om al je tickets te bekijken. Daarnaast is er een zoekfunctie waarbij je kunt zoeken op bijvoorbeeld trefwoord of op ticketnummer.



Helaas is het niet mogelijk om tickets te zien die zijn ingediend door collega's. De tickets die je kunt bekijken zijn de tickets die zijn ingediend onder het e-mail adres waar je mee inlogt. Wanneer je alle tickets van jouw gemeente of organisatie wilt kunnen bekijken raden we aan om een gezamenlijk e-mail account te gebruiken voor het indienen van jullie meldingen. De meldingen die al met een ander e-mail adres zijn ingediend kunnen we desgewenst ook overzetten naar dat algemene e-mail adres.

2 Helpdeskprocedure

Voor het indienen, afhandelen en beheren van meldingen en wijzigingsverzoeken wordt binnen ZorgNed gebruik gemaakt van de applicatie Live Agent.

Live Agent wordt ingezet voor de ondersteuning van serviceprocessen:

- Indienen en vastleggen meldingen: incidenten en vragen
- Zichtbaar maken voortgang
- Vastleggen communicatie tussen melder en behandelaars
- Beschikbaar stellen van informatie over meldingen en opvolging
- Beschikbaar stellen van wijzigingsdocumentatie
- Beschikbaar stellen van een Storingspagina voor de SaaS dienst.

Dit document beschrijft de manier waarop klanten van ZorgNed meldingen kunnen indienen bij de helpdesk en de afhandeling van de melding kunnen volgen in Live Agent.

Contact met de helpdesk loopt in principe via de applicatiebeheerder en/of systeembeheerder van de gemeente. Indien een andere medewerker van de gemeente contact zoekt, wordt dit gemeld ('het is de bedoeling dat de applicatiebeheerder / systeembeheerder contact met ons opneemt').

Meldingen komen binnen van klanten en van medewerkers van ZorgNed. Er zijn 3 manieren waarop meldingen binnenkomen:

1. Portaal
2. Per e-mail
3. Via de helpdesktelefoon / mondeling

Qua afhandeling is er geen verschil tussen een melding van een ZorgNed medewerker en een melding van een klant.

1) Alle meldingen via het portaal staan meteen in het helpdeskpakket Live Agent en krijgen een ticketnummer. De helpdeskmedewerker beantwoordt mails vanuit Live Agent.

2) Alle mails geadresseerd aan helpdesk@zorgned.nl worden automatisch ingelezen in het helpdeskpakket Live Agent en krijgen een ticketnummer. Dit ticketnummer wordt voor de klant inzichtelijk als de Helpdesk medewerker antwoord heeft gegeven. De helpdeskmedewerker beantwoordt mails vanuit Live Agent.

3) Alle mails geadresseerd aan updates@zorgned.nl worden automatisch ingelezen en krijgen een ticketnummer. Dit ticketnummer wordt voor de klant inzichtelijk als de Helpdesk medewerker antwoord heeft gegeven. De helpdeskmedewerker beantwoordt mails van Live Agent of Outlook.

4) Via de telefoon of mondeling binnengekomen meldingen worden of direct beantwoord of door de helpdeskmedewerker handmatig in Live Agent geregistreerd.

U ontvangt binnen 1 dag per mail een bevestiging van de melding met een ticketnummer en een link om de voortgang van het ticket te bekijken. Wanneer de bedrijfsvoering ernstig verstoord wordt, starten wij direct met oplossen. In alle andere gevallen krijgt u uiterlijk binnen 2 weken een reactie.

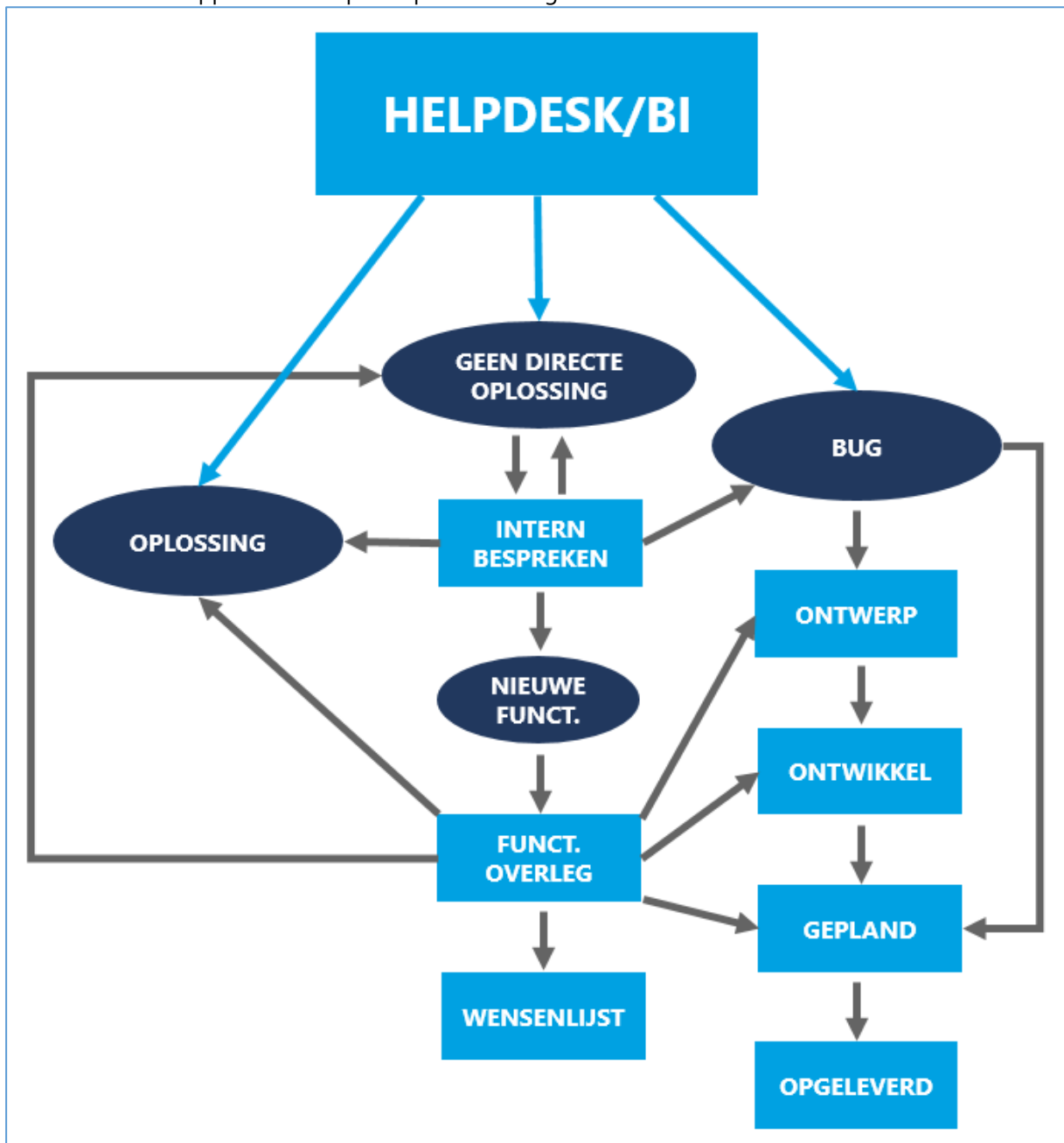
Deze reactie kan een antwoord op de vraag zijn, een verzoek om nadere informatie of een mail dat de melding nog in onderzoek is.

Zodra het antwoord op de vraag bekend is, mailt hij dit aan de klant en klikt op de knop 'oplossen'.

Wanneer aanvullende informatie van de klant nodig is, stuurt de helpdeskmedewerker een e-mail en geeft de melding de status 'stel uit' met een datum over 2 weken. Indien na 2 weken nog geen reactie van de klant is ontvangen, wordt de status van de melding gewijzigd in 'opgelost'.

De helpdeskmedewerker beantwoordt zoveel mogelijk meldingen direct. Indien de helpdeskmedewerker het antwoord niet weet laat hij de klant per mail of telefonisch weten wanneer hij reactie ontvangt (zo spoedig mogelijk of binnen 2 weken). De helpdeskmedewerker bekijkt of er wel of niet een softwareaanpassing voor de melding noodzakelijk is. Een aantal meldingen betreft fouten in het pakket. Deze zullen door ZorgNed opgelost worden in een volgende release.

Hier worden de stappen in de helpdesk procedure afgebeeld:



De helpdesk procedure staat tevens beschreven in Live Agent.

3 Onbeveiligd versturen van privacygevoelige gegevens

De helpdesk van ZorgNed wil niet onbeveiligd privacygevoelige gegevens ontvangen. Wanneer dat wel gebeurt, beoordelen de Helpdesk medewerkers het onbeveiligd ontvangen van privacygevoelige gegevens via Helpdesk@zorgned.nl/<https://helpdesk.zorgned.nl/> als volgt.

Onder privacygevoelige gegevens zien wij in de context van ZorgNed met name de BSN en NAW (naam, adres, woonplaats) gegevens. Daarnaast behoren ook IBAN-gegevens, e-mailadressen en telefoonnummers tot de privacygevoelige gegevens.

Het gebeurt dagelijks dat de privacygevoelige gegevens van één cliënt onbeveiligd naar de Helpdesk van ZorgNed worden gestuurd. De Helpdesk medewerker ontvangt bijvoorbeeld een screenshot waarbij een gedeelte van de privacygevoelige gegevens is "geblurt", maar een gedeelte van de privacygevoelige gegevens nog wel zichtbaar is (Bijvoorbeeld: de naam van de cliënt in de blauwe balk). De betreffende medewerker zal hier geattendeerd op worden en intern zal de melding het label "Security incident Helpdesk Light" krijgen.

Het gebeurt tevens enkele keren per maand dat de privacygevoelige gegevens van meerdere cliënten onbeveiligd naar de Helpdesk van ZorgNed worden gestuurd. Dit gebeurt vaak door middel van een Excel. In deze gevallen word de betreffende medewerker er op geattendeerd dat de privacygevoelige gegevens onbeveiligd zijn verstuurd. Om ongewenste aanwezigheid van privacygevoelige gegevens in ons ticketsysteem te voorkomen, zal de bijlage uit het ticketsysteem worden verwijderd en zal de melding het label "Security incident Helpdesk" krijgen. Dit label is ook inzichtelijk op het klantportaal (<https://helpdesk.zorgned.nl/>).

In de interne ZorgNed rapportages over de Helpdesk zal er gerapporteerd worden over deze incidenten. Bij klanten waar deze incidenten naar ons inzien te vaak voorkomen, worden de contactpersonen geïnformeerd. Bij bijvoorbeeld een jaargesprek zal ook worden benoemd hoeveel Helpdesk security incidenten er zijn geweest.

Idealiter ontvangen de medewerkers van ZorgNed geen privacygevoelige gegevens. Vaak heeft de ZorgNed medewerker genoeg aan het cliëntnummer. Is het voor het behandelen van de melding noodzakelijk om een Excel met veel gegevens te sturen? Let er dan op dat de privacygevoelige gegevens uit de betreffende Excel zijn gehaald. Is het voor de behandeling van de melding noodzakelijk om privacygevoelige gegevens te sturen? Verstuur de mail dan beveiligd (Zivver, ZorgMail etc.). Het is tevens mogelijk om gebruik te maken van de Fileshare oplossing van ZorgNed. Dit is een server voor het veilig ontvangen of versturen van bestanden. De ZorgNed medewerker zal de desbetreffende medewerker attenderen (en uitleg verstrekken) over deze mogelijkheid, indien blijkt dat het verkrijgen van privacygevoelige gegevens noodzakelijk is voor het onderzoeken/oplossen van de ingestuurde melding.

4 Uitleg van de statussen en afdelingen

De volgende statussen zijn beschikbaar in Live Agent:

Status	Toelichting
Nieuw	De melding is binnengekomen. Er is nog niets mee gedaan.
Beantwoord	Er is een mail teruggestuurd en de melding heeft een ticketnummer gekregen.

Open	Als de klant reageert op het antwoord krijgt de melding de status <i>Open</i> .
Opgelost	De melding is afgehandeld. Deze status wordt ook gegeven indien een melding niet reproduceerbaar is. Deze status hoeft niet te betekenen dat het voor de klant is opgelost, maar het werk voor de Helpdesk afdeling is afgerond. Indien de oplossing een software aanpassing betreft is het ticket overgedragen naar een andere afdeling.
Uitgesteld	De klant moet nog spullen toesturen. Indien binnen 2 weken geen reactie van de klant wordt ontvangen, wijzigt de status in 'opgelost'.

In het schema staan de verschillende afdelingen die binnen Live Agent worden gebruikt.

Afdeling	Toelichting
Helpdesk	Alle meldingen komen binnen bij de afdeling Helpdesk. De helpdeskmedewerker geeft binnen 24 u antwoord en de klant een ticketnummer toegestuurd.
BI	Indien de afdeling Helpdesk constateert dat de vraag betrekking heeft op de BI-module en/of dataextracties wordt de vraag doorgezet naar de afdeling BI.
Wacht op reactie	De afdeling Helpdesk heeft een vraag uitgezet bij degene die de melding heeft gedaan.
Intern bespreken	De melding staat ingepland ter bespreking tijdens het wekelijks overleg tussen helpdesk en productmanager. Binnen 2 weken kan de klant een reactie verwachten.
Functioneel overleg	De melding staat ingepland ter bespreking tijdens het maandelijks functioneel overleg tussen productmanager en consultants. Op het portaal is te zien wanneer het eerstvolgende overleg gepland staat. De klant kan ongeveer binnen 6 weken een reactie verwachten.
Ontwerp	De melding is voor alle klanten van belang is, maar er is nog ontwerp nodig om de oplossing uit te werken. Het ticket wordt gesloten. Wanneer het ontwerp is uitgewerkt wordt de melding overgedragen aan Ontwikkel.
Ontwikkel	De melding is voor alle klanten van belang, maar niet acuut nodig. De oplossing wordt toegevoegd aan een lijst 'te ontwikkelen' in een nieuwe versie. Het ticket wordt gesloten. De productmanager van ZorgNed beoordeelt welke van deze meldingen ingepland kunnen worden in een hoofd- of tussenversie. Het wijzigingsverzoek wordt vastgelegd in TFS (Team Foundation Server). Deze applicatie wordt voor de software ontwikkeling gebruikt door ZorgNed medewerkers.
Gepland	Indien de oplossing (acuut) nodig is, wordt een (tussen)versie opgeleverd. Het (tussen)versie nummer waarin de oplossing wordt opgenomen, wordt aan het ticket toegevoegd.
Opgeleverd	Indien de oplossing is gerealiseerd in een tussenversie of hoofdversie krijgt het ticket de status opgeleverd.

Wensenlijst	Indien de oplossing niet voor alle klanten van belang is, wordt de melding overgedragen naar de afdeling Wensenlijst. Mocht er meer vraag naar komen dan zullen we die heroverwegen.
Updates	Voor updates kan er gemaild worden naar updates@zorgned.nl . Deze mails komen standaard op de afdeling "updates" te staan. Indien er per ongeluk voor een update vraag naar Helpdesk@zorgned.nl is gemaild zal de heldeskmedewerker de mail naar de afdeling "updates" verplaatsen.

5 Verdere functionaliteiten Live Agent

Live Agent wordt naast de ticketafhandeling ook gebruikt voor een Forum. Hierop kunnen gebruikers onderling kennis uitwisselen of vragen voorleggen aan elkaar.