Handleiding Servicedesk

Account instellen

Wanneer je vanuit de e-mail klikt op de link om jouw account in te stellen, krijg je het volgende scherm te zien.

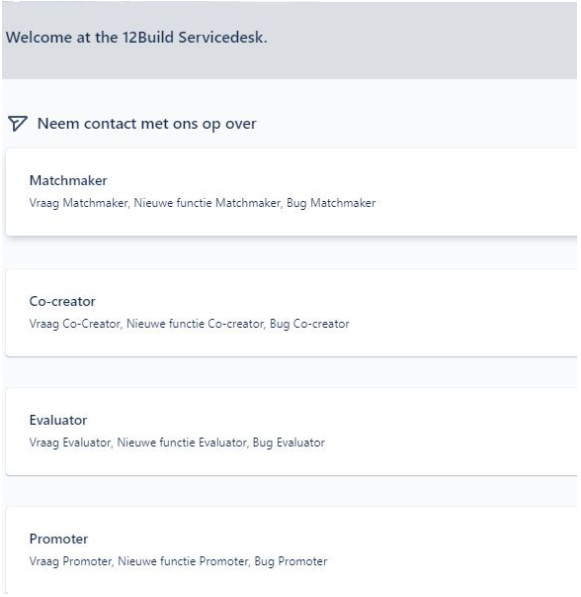
Hier kun je jouw naam en een wachtwoord invullen, waarmee je later kunt inloggen.



Issues toevoegen

Als je inlogt, kom je op deze pagina, waar je nieuwe issues aan kunt maken.

Dit scherm kun je altijd terugvinden door linksboven te klikken op 12Build.



Wanneer je bijvoorbeeld hebt gekozen voor '**Matchmaker**' dan kun je in het vervolgscherm kiezen of het een vraag, nieuwe functie of een bug is.



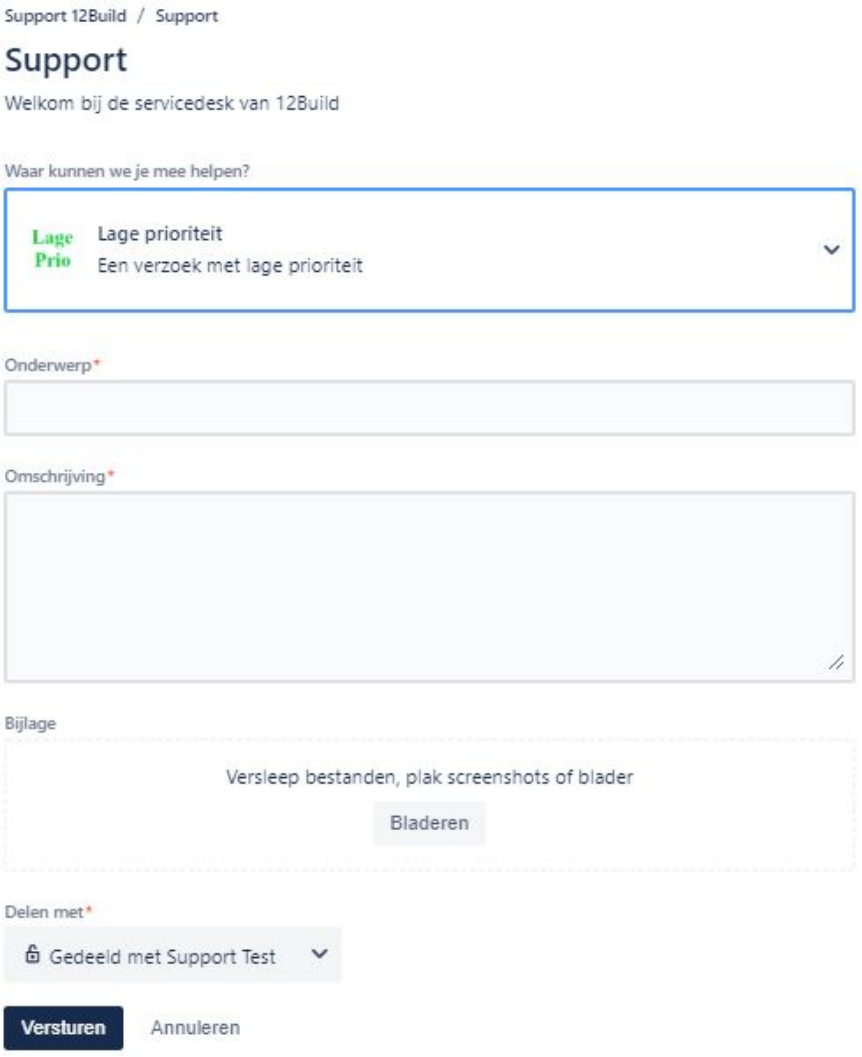
Wanneer je het issue-type hebt gekozen, krijg je het volgende scherm te zien.

In dit scherm kun je het onderwerp en omschrijving van het issue toevoegen. Ter verduidelijking kun je bijlagen toevoegen. Zo is het handig om schermprints toe te voegen aan het issue.

In de omschrijving van het issue is het handig om de volgende structuur te gebruiken:

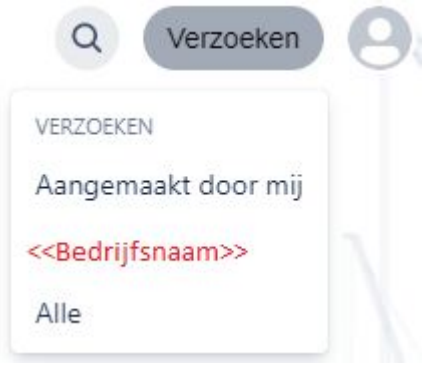
- Probleem:
- Waar:
- Stappen om het te reproduceren:
- Resultaat:
- Verwachte resultaat:
- Oorzaak / Extra opmerkingen:
- Oplossing / voorstel:
- Terugkoppelen aan:

Verder kun je hier eventueel nog het issue-type aanpassen door te klikken op en kun je het issue delen met of afschermen van collega's uit jouw organisatie.



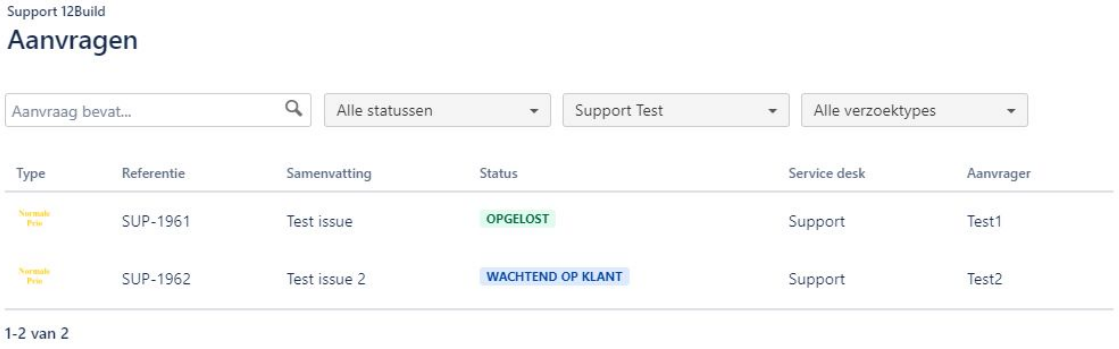
Issues (van collega's) bekijken

Rechtsboven in je scherm kun je naar je al ingediende issues. Je kunt hierbij kiezen voor jouw eigen issues ('Aangemaakt door mij') of alle issues binnen jouw bedrijfsprofiel door hier te klikken op jouw bedrijfsnaam. Je kunt hiermee ook de issues inzien, die aangemaakt zijn door collega's.



Wanneer je hierboven een keuze hebt gemaakt, krijg je een overzicht van issues te zien. In dit overzicht zie je het issue-type, referentienummer, naam van het issue, de status en de reporter.

Door middel van de filtering bovenaan kun je inzicht te krijgen in de issues, die geregistreerd staan en door de zoekfunctie te gebruiken, kun je snel een issue zoeken.



Om een issue te bekijken, kun je op de naam of de referentie klikken.

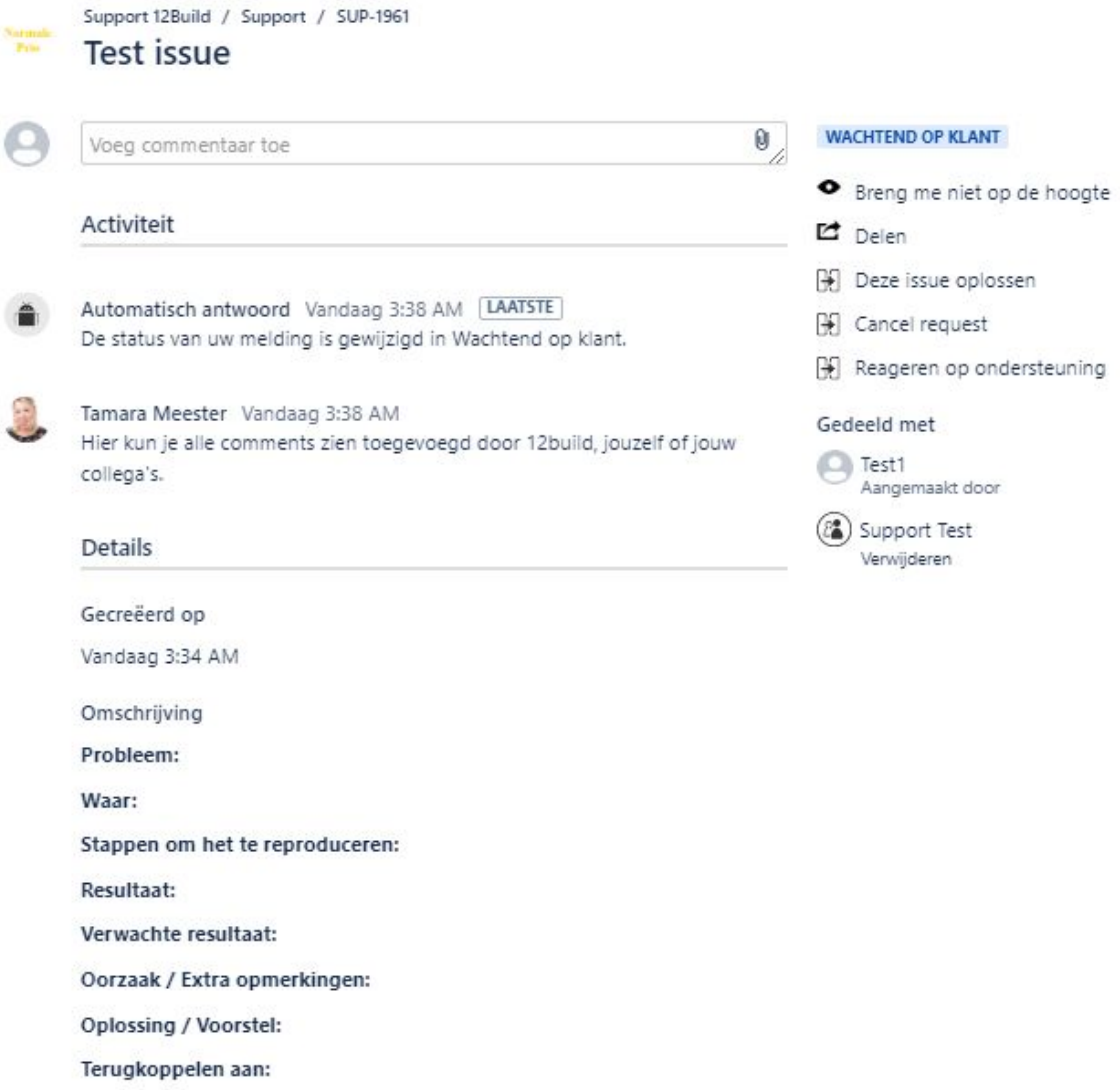
Je ziet vervolgens in het overzicht het issue. In dit scherm zie je het originele issue en daarboven de reacties en activiteiten, die naar aanleiding van dit issue zijn gedaan.

Helemaal bovenaan kun je zelf een nieuwe reactie plaatsen bij '**Voeg commentaar toe**'.

Door de opties aan de rechterkant kun je het issue delen, oplossen of verwijderen ('**Cancel request**'). Je kunt hier het delen met jouw collega's uit zetten door de organisatie in het issue te verwijderen.



Ook kun je er voor kiezen om geen e-mailtje meer te ontvangen door je klikken op '**Breng me niet op de hoogte**'. Dit kun je ten alle tijden terugdraaien door op dezelfde plek te kiezen voor '**Meldingen ontvangen**'.



Betekenis van de verschillende statussen

Een issue kan één van de volgende statussen hebben:

- **Wachtend op support**
  - Dit betekent dat 12Build Support nog moet reageren op dit issue.
- **Wachtend op klant**
  - Dit betekent dat 12Build Support wacht op reactie vanuit de klant.
- **Geregistreerd, niet ingepland**
  - We snappen jouw probleem en wij hebben het issue geregistreerd, maar het is (nog) niet ingepland.
- **Deze week ingepland**
  - Het issue zal deze week ingepland worden.
- **Volgende week ingepland**
  - Het issue zal volgende week ingepland worden.

- **Een specifieke maand**
    - Het issue zal in die maand ingepland worden.
- **In behandeling**
    - Een ontwikkelaar is bezig met jouw issue!
- **Testfase**
    - Ontwikkeling is afgerond en dit issue wordt nu getest, voordat deze live gezet wordt.
- **Wacht op release**
    - Het issue is door de testfase heen gekomen en zal met de volgende release (over het algemeen op donderdagochtend) live gezet worden.
- **Lange Termijn Idee**
    - Dit issue is al langer dan 3 maanden niet ingepland. Dit wordt nu gezien als lange termijn en zal zeer waarschijnlijk niet in het komende jaar ingepland worden.
- **Opgelost**
    - Het issue is ontwikkeld en live gezet!
- **Pending**
    - Dit issue wacht op een externe factor.

- **Afgesloten**

  Dit issue kunnen wij niet uitvoeren.

- **Geannuleerd**

  Dit issue zullen wij niet gaan uitvoeren.