

Werkinstructie Nocore klantenportaal

Nocore

Versie: 1.20181148



[Terug naar het begin](#)

Aanleiding

Vanaf 2 december 2018 lanceert Nocore een compleet nieuw klantenportaal.

Dit nieuwe klantenportaal kunt u benaderen via de URL: <https://support.nocore.nl/> of door op www.nocore.nl te klikken op 'klantenportaal' zoals u dat gewend bent.

Het nieuwe klantenportaal zal dan ook het huidige/vorige klantenportaal vervangen, waardoor het huidige/vorige dan ook niet meer te openen zal zijn.

Uiteraard begrijpen we dat u graag uw historie van uw incidenten in wilt blijven zien en daarom hebben we ervoor gekozen om alle historie vanaf 01-01-2018 over te zetten van het huidige/vorige klantenportaal, naar het nieuwe Nocore klantenportaal. Zodoende kunt u nog altijd terugkijken in uw incidenten van het gehele jaar 2018.

Ons nieuwe klantenportaal biedt enkele voordelen en andere mogelijkheden te opzichte van het huidige/vorige klantenportaal. We hebben de manier van werken zoveel mogelijk hetzelfde proberen te houden, zodat de overstap naar dit nieuwe klantenportaal zo soepel mogelijk verloopt voor alle betrokkenen.

Om u een goede en snelle start te kunnen geven hebben we een kort stappenplan voor het in gebruik nemen van het nieuwe klantenportaal van Nocore.

Tevens hebben we hierin uiteraard de voordelen en de mogelijkheden opgenomen.

Van toepassing op:

Nieuwe klantenportaal van Nocore: <https://support.nocore.nl/>.

Inhoud

1	Nocore Klantenportaal.....	3
2	Inloggen in het klantenportaal.....	4
3	Een nieuw Incident aanmaken	5
4	Mijn Incidenten bekijken	7
5	Oplossingen	8
6	SLA Overzicht.....	8

[Terug naar het begin](#)

Werkinstructie Nocore klantenportaal

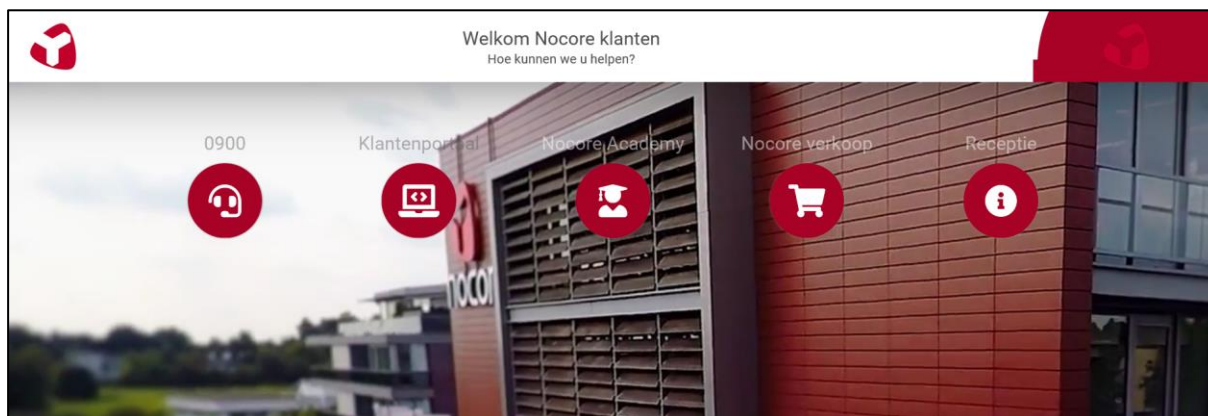
Nocore

Versie: 1.20181148

1 Nocore Klantenportaal

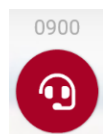
Ook dit nieuwe Nocore klantenportaal kunt u benaderen via de URL: <https://support.nocore.nl/> of door op www.nocore.nl te klikken op 'klantenportaal' zoals u dat gewend bent.

Wanneer u op bovenstaande wijze naar ons klantenportaal gaat, zult u op de volgende pagina terechtkomen:

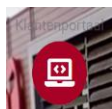


Op deze pagina willen we u graag informeren over de mogelijkheden om met Nocore in contact te komen.

Wanneer u op één van de 5 buttons klikt, verschijnt er een korte uitleg onder de betreffende button:



0900: Heeft u eenvoudige en snelle gebruikersvragen en wilt u direct geholpen worden? Maak dan gebruik van onze Consultancy lijn!



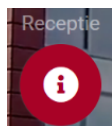
Klantenportaal: Uiteraard kunt u inloggen op het klantenportaal voor uw Incidenten, Release Notes, Werkinstructies, Nieuwsberichten, FAQ, etc.



Nocore Academy: Waar u terecht kunt voor al uw trainingen, onder andere ook E-learning!



Nocore verkoop: Onze afdeling Verkoop, voor al uw verkoop gerelateerde vragen.



Receptie: Zit uw keuze er niet bij en heeft u een andere vraag, dan kunt u terecht bij onze receptie.

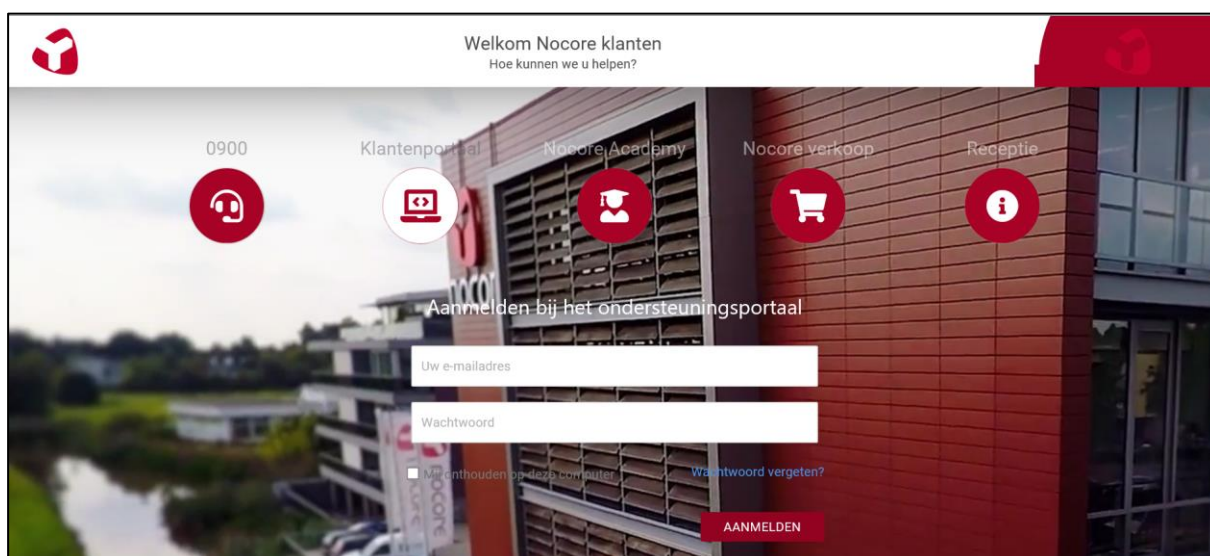
[Terug naar het begin](#)

2 Inloggen in het klantenportaal

Wilt u graag direct inloggen in het nieuwe Nocore klantenportaal, waar u onder andere uw:

- Incidenten in kunt zien;
- Een nieuw Incident kunt aanmelden;
- Release Notes kunt opzoeken, inzien en/of afdrucken;
- Werkinstructies kunt opzoeken, inzien en/of afdrucken;
- FAQ's kunt nalezen;
- Uw SLA kunt inzien.

Dan kunt u onder de 2^e button: "Klantenportaal" uw inloggegevens invoeren:



U krijgt een activerings-link toegestuurd op uw emailadres wat bekend is bij Nocore. Met deze activerings-link, kunt u uw emailadres en wachtwoord activeren, waarna u in kunt loggen in het Nocore klantenportaal.

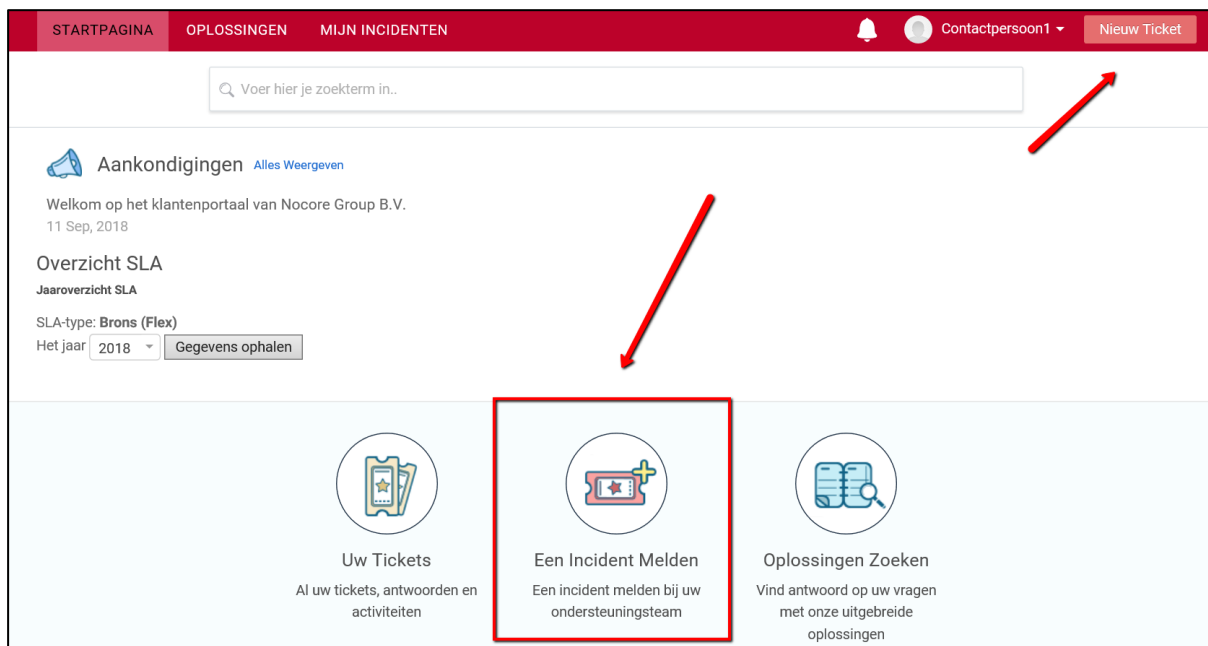
LET OP!

Per emailadres kunt u maar één gebruiker aanvragen. U kunt wel meerdere keren tegelijk inloggen met één emailadres.

[Terug naar het begin](#)

3 Een nieuw Incident aanmaken

Wanneer u bent ingelogd, kunt u een nieuw incident aanmaken, door op een “Een Incident Melden” (Nieuw Ticket) te drukken.



U kunt dan een nieuw incident aanmaken. Om u zo goed mogelijk te helpen, is het van belang dat u de gegevens bij het incident zo volledig mogelijk invult.

U geeft allereerst de categorie op van uw incident, hiermee geeft u aan waar uw incident betrekking op heeft. Zo kunt u aangeven dat uw incident bijvoorbeeld betrekking heeft op de Nocore ASP of op de verloning. U kunt dit nog verder verduidelijken met de subcategorie. Denk hierbij bij het voorbeeld van de ASP aan, aanmelden / wachtwoord / inloggen.

[Terug naar het begin](#)

Werkinstructie Nocore klantenportaal

Nocore**Versie: 1.20181148**

Een ticket versturen

E-mail adres *













[CC toevoegen](#)

Categorie Flex

Onderwerp *

Incident alleen zichtbaar voor mij, niet voor andere collega's

Omschrijving *

B *I* U            

Prioriteit

Vervolgens bent u verplicht om bij het incident een onderwerp op te geven. Op dit onderwerp wordt ook gezocht in de kennis databank van het klantenportaal. Dit betekent dat u wanneer u een onderwerp opgeeft, in de kennisdatabank gezocht wordt naar onder andere artikelen / incidenten met betrekking tot dit onderwerp. Om dit zoeken in de kennisdatabank voor u zo goed mogelijk te laten werken, adviseren we u bij het invoeren van het onderwerp specifieke woorden te gebruiken en geen veelgebruikte woorden (denk hierbij aan bijv. een, van etc.).

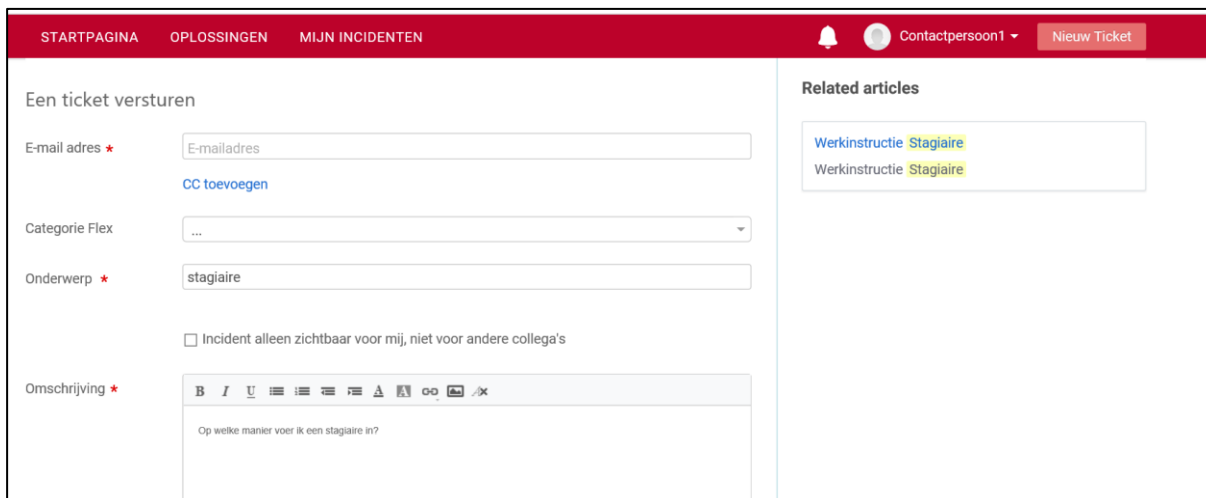
Bijvoorbeeld: Wanneer u wilt weten hoe u een stagiaire aan kunt maken, kunt u het incident het beste op de onderstaande manier aanmaken.

Onderwerp: Stagiaire

Omschrijving: Op welke manier voer ik een stagiaire in?

U zult dan zien dat wanneer u het veld onderwerp verlaat, u aan de rechterzijde van uw scherm de Release Notes, Werkinstructies, FAQ's en/of eerdere incidenten met betrekking tot de onderwerp naar voren komen. U kunt dan rechtstreeks op deze artikelen klikken en deze worden in een nieuw venster van uw browser geopend. Op deze manier kunt u kijken of hiermee uw vraag al is beantwoord en de keuze maken om het incident wel / niet in te dienen.

[Terug naar het begin](#)



The screenshot shows the 'Een ticket versturen' (Send a ticket) form in the Nocore customer portal. The form includes fields for 'E-mail adres' (with a placeholder 'E-mailadres' and a 'CC toevoegen' link), 'Categorie Flex' (a dropdown menu), and 'Onderwerp' (with the text 'stagiaire'). There is a checkbox for 'Incident alleen zichtbaar voor mij, niet voor andere collega's'. The 'Omschrijving' (Description) field contains the text 'Op welke manier voer ik een stagiaire in?' and has a rich text editor toolbar above it. On the right side, there is a 'Related articles' section with two links: 'Werkinstructie Stagiaire'.

Een reactie op uw incident ontvangt u per email. Wanneer u hierop wilt reageren kunt u inloggen op de bovenstaande website en reageren op het betreffende incident, maar u kunt ook rechtstreeks per email reageren op het incident.

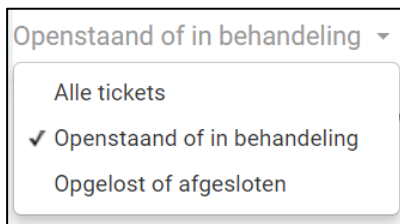
De reactie wordt direct zichtbaar voor de Nocore Binnendienst en indien het incident was afgesloten, wordt deze weer voor u heropend.

Nieuwe incidenten kunt u **niet** per mail aanmaken, hiervoor dient u in te loggen in het Nocore klantenportaal.

Zodra uw incident is opgelost, wordt u hiervan op de hoogte gesteld per email. Onderaan deze email krijgt u de vraag of u tevreden bent over het antwoord dat u heeft ontvangen. Bent u

4 Mijn Incidenten bekijken

U kunt uw openstaande / afgehandelde incidenten bekijken door op "Mijn Incidenten" te drukken. Hier kunt u gebruiken maken van onderstaande filters, waarmee u alleen openstaande incidenten kunt bekijken of ook de afgehandelde incidenten.



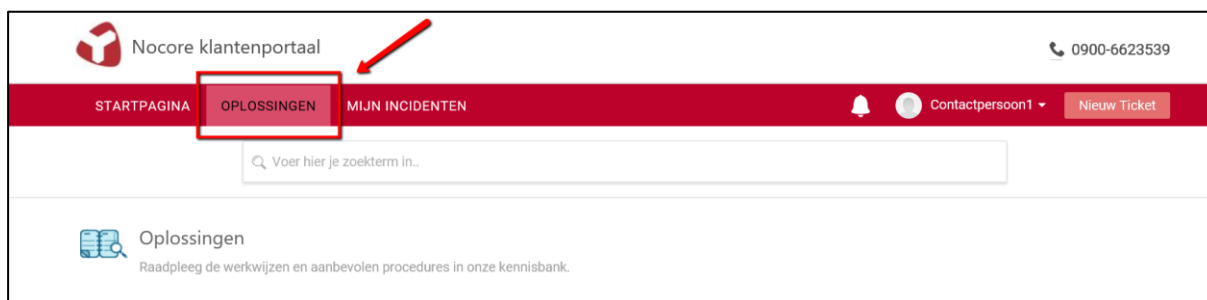
The screenshot shows a dropdown menu for filtering incident status. The menu is titled 'Openstaand of in behandeling' and has three options: 'Alle tickets', '✓ Openstaand of in behandeling' (which is selected), and 'Opgelost of afgesloten'.

Hier kunt u een specifiek incident openen en de reacties op dit incident bekijken. We hebben de historie van de incidenten vanaf 01-01-2018 voor u overgezet.

[Terug naar het begin](#)

5 Oplossingen

U kunt naar oplossingen gaan door naar in de werkbalk te navigeren naar “Oplossingen”. Hier vindt u Release Notes, Werkinstructies en FAQ’s. U kunt hier een zoekterm opgeven of bladeren door de pagina’s.



6 SLA Overzicht

Op de startpagina vindt u een overzicht van uw SLA. Hier ziet u de SLA uit uw overeenkomst met Nocore. Daarnaast ziet u uw verbruik van de maand december 2018.

Note: Indien u SLA gegevens vóór december 2018 wenst in te zien, dan verzoeken wij u een incident aan te maken via het klantenportaal.

[Terug naar het begin](#)