

Handleiding Online Support Cedin

Om haar applicaties goed te kunnen ondersteunen kunnen klanten van Cedin gebruik maken van de online servicedesk. De ondersteuning voor de klanten begint bij de website Cedinsupport: <http://www.cedinsupport.nl>

Welke applicaties worden bedient:

- Leero
- DrieDee Online
- DrieDee Plus
- Kwintoo



Op de website staan een aantal onderdelen die hulp bieden bij vragen.

- Veel gestelde vragen, hiermee ga je naar een overzicht van veel voorkomende vragen en problemen, met daarbij een passend antwoord;
- Inloggen, hiermee kun je op je eigen support omgeving inloggen;
- Ik heb een vraag/melding, daarmee ga je ook direct naar je support omgeving om een melding te maken (let op dat je wel ingelogd moet zijn om een melding te maken);
- Storingen, zijn er storingen met betrekking tot een van de applicaties dan zullen die hier vermeld staan.

Wat moet je doen als je een vraag of probleem hebt?

1. Ga naar de website
2. Kijk op de homepage of er storingen zijn of
3. Kijk bij veel gestelde vragen (onder de categorie van je applicatie)
4. Heb je je antwoord niet kunnen vinden? Maak dan een melding/ticket.
5. Heeft je organisatie geen login account voor de support omgeving? Stuur dan een bericht via het contactformulier, dan wordt er snel een account voor je aangemaakt.

Op de homepagina vindt je het onderdeel **Storingen**:



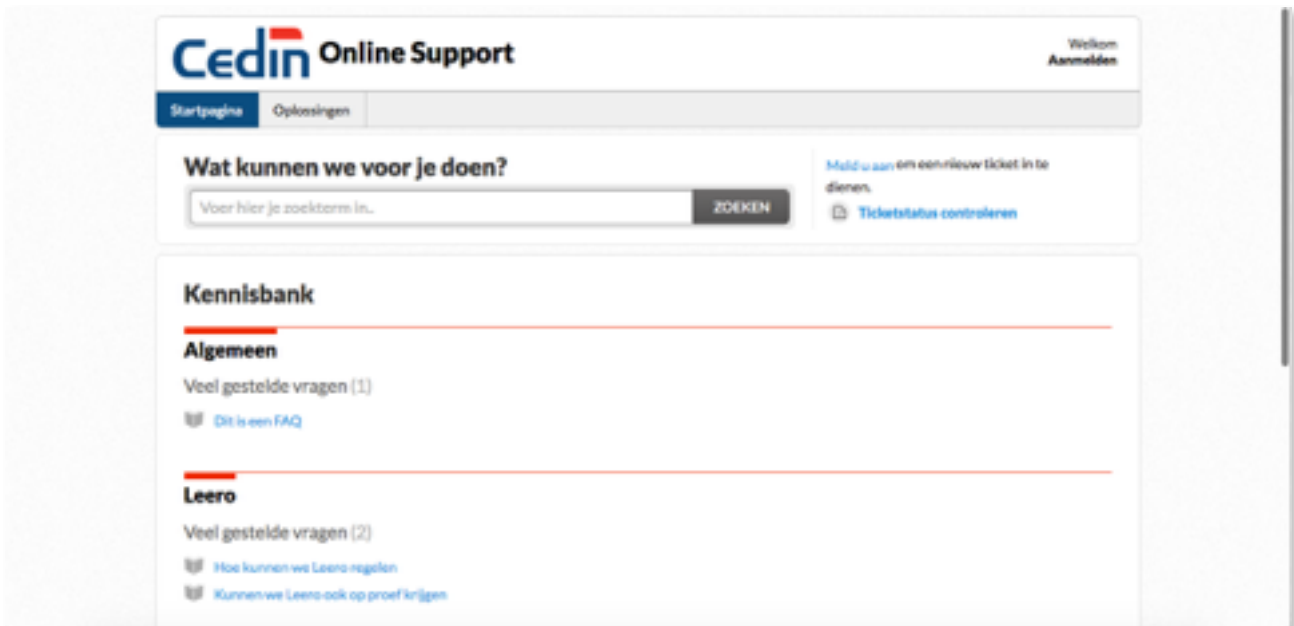
The screenshot shows the Cedin Support website. At the top left is the Cedin logo. To the right are navigation links: OVER CEDIN, CONTACT, VEEL GESTELDE VRAGEN, and INLOGGEN. Below the logo is a circular icon with a person and a speech bubble. The main heading is 'OVER CEDIN SUPPORT'. The text describes the support services for DrieDee Online, DrieDee Plus, Kwintoo, and Leero. It mentions a ticket system for reporting issues and provides instructions on how to track the status of a ticket. Below this is a section titled 'STORINGEN' (Issues) which states that there are currently no issues. At the bottom, there is a footer with the text 'OVER CEDIN' and a small line of text: 'Cedin levert een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van kinderen. Dashiels ondersteunen wij kind, school en...'

Veel gestelde vragen

Het kan natuurlijk zijn dat je een vraag hebt over de applicatie, of zaken rondom de applicatie. Hiervoor kun je de website www.cedinsupport.nl ook raadplegen. Bovenin het menu vind je het onderdeel 'Veel gestelde vragen'.

Als je hier op klikt dan kom je op de kennisbank van CedinSupport. Deze is ingedeeld in een categorie Algemeen en daarnaast een categorie per Cedin Applicatie. Te weten DrieDee Online, DrieDee Plus, Leero en Kwintoo.

Schermafdruck Kennisbank / Veel gestelde vragen.



Dit scherm toont een aantal verschillende onderdelen:

- Startpagina; de veel gestelde vragen
- Oplossingen; is gelijk aan de startpagina, die is hierop ingesteld
- En aan de rechterkant bovenin kun je inloggen > Aanmelden
- Daar onder kun je ook Aanmelden of je Ticketstatus controleren (maar ook hier moet je voor aangemeld zijn).

Om nu een antwoord te vinden op je vraag kun je bovenin de zoekregel 'Wat kunnen we voor je doen?' een of enkele kernwoorden invoeren. Je kunt ook direct naar de juiste categorie gaan om te kijken welke vragen er allemaal zijn.

Klik op de titel van de vraag en je zult naar de pagina gaan met het antwoord.

Bovenin het kruimelpad kun je ook weer terug navigeren naar de startpagina of naar de categorie met eventueel andere vragen.

Aan de rechterkant staat ook een overzicht van gerelateerde vragen.



Inloggen maar GEEN account

Om een melding te kunnen maken, of zoals we het ook wel noemen een ticket aan te maken, moet je beschikken over een support account. Je kunt alleen maar beschikken over een support account als je klant bent van Cedin, je een licentie hebt van een van de applicaties van Cedin waarvoor de servicedesk is ingericht.

Op dit moment zijn dat:

- DrieDee Online
- DrieDee Plus
- Leero
- Kwintoo

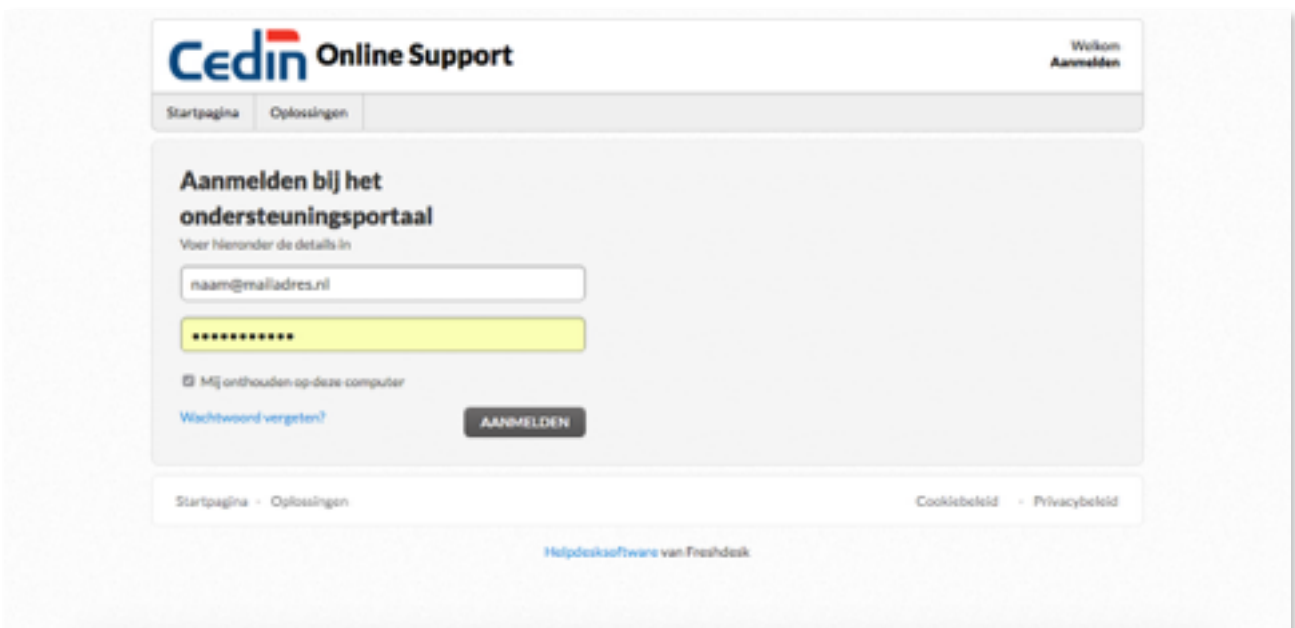
Ben je wel klant maar heb je geen account? Stuur dan een bericht via het contactformulier op de website. <http://cedinsupport.nl/contact/>

We sturen u dan zo snel mogelijk een account. Hiermee kunt u inloggen en meldingen maken en de status controleren.

U heeft een vraag of een melding

U heeft een vraag of u wilt melding maken van een probleem. Hiervoor klikt u op de cedinsupport pagina op de button IK HEB EEN VRAAG/MELDING.

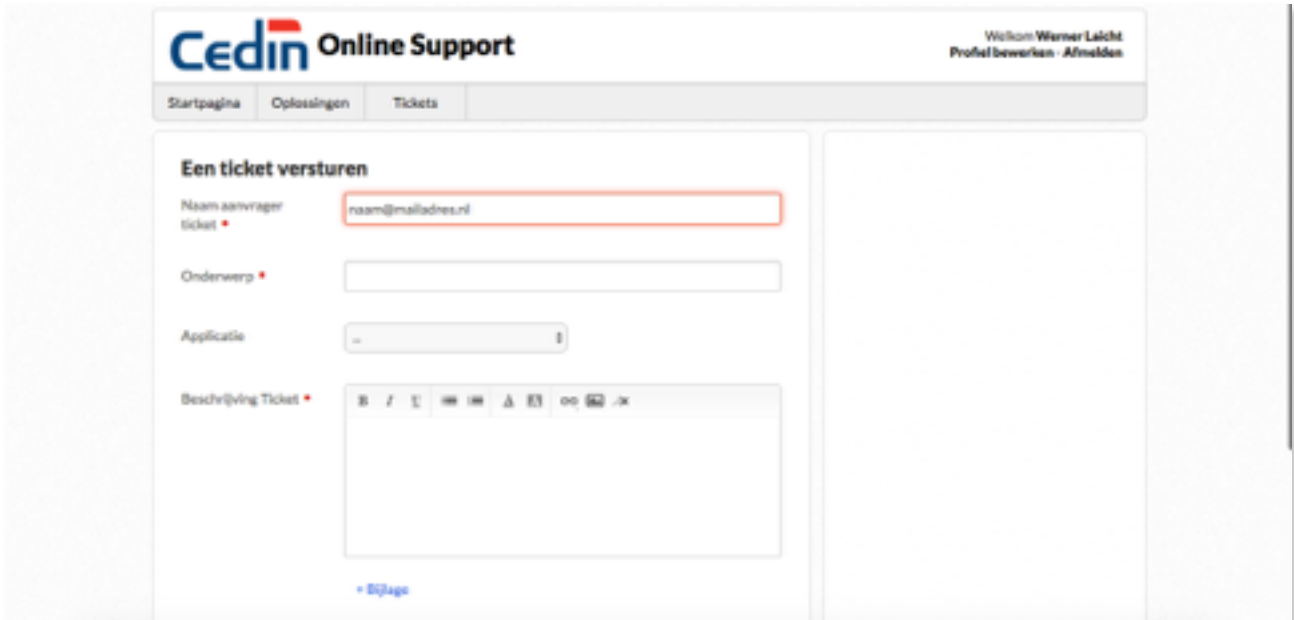
Bent u niet ingelogd dan komt u op de inlogpagina van de online servicedesk.



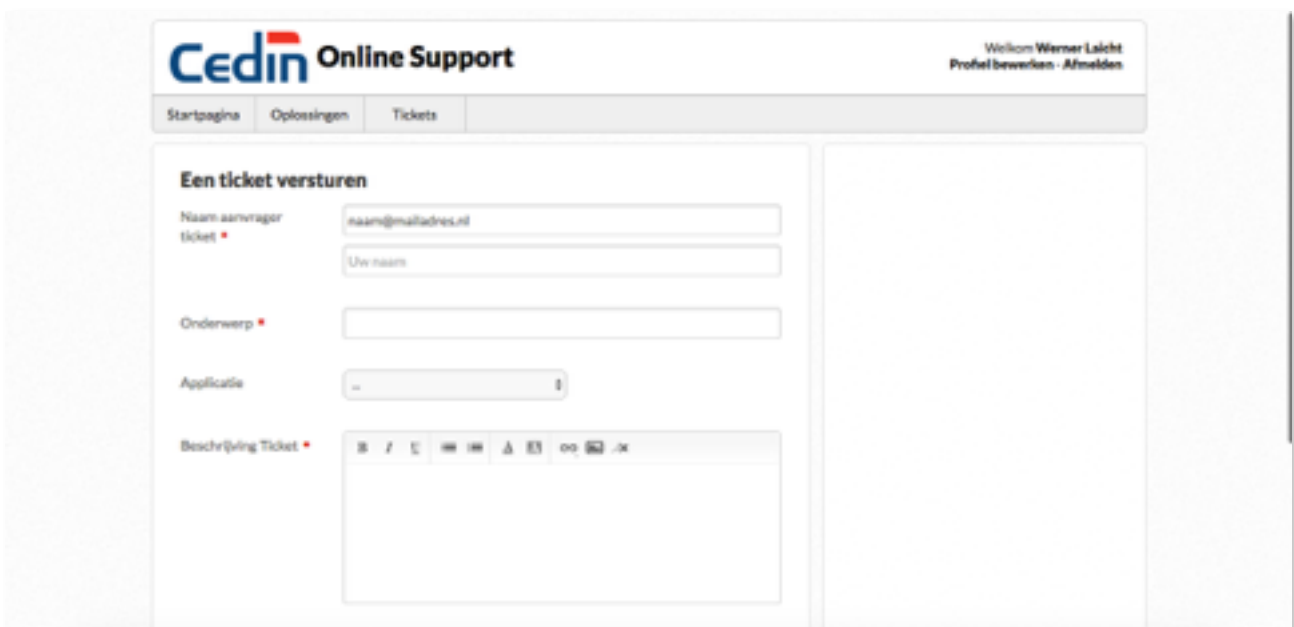
The screenshot shows the login page of the Cedin Online Support portal. At the top left is the Cedin logo and 'Online Support'. On the top right, there is a 'Welkom Aanmelden' link. Below the logo, there are navigation tabs for 'Startpagina' and 'Oplossingen'. The main content area is titled 'Aanmelden bij het ondersteuningsportaal' and includes the instruction 'Voer hieronder de details in'. There are two input fields: one for the email address (containing 'naam@mailadres.nl') and one for the password (masked with dots). Below the password field is a checkbox labeled 'Mij onthouden op deze computer' and a link for 'Wachtwoord vergeten?'. A dark 'AANMELDEN' button is positioned to the right of the password field. At the bottom of the page, there are links for 'Startpagina - Oplossingen', 'Cookiebeleid', and 'Privacybeleid', along with a footer for 'Helpdesksoftware van Freshdesk'.

U voert uw mailadres in en uw wachtwoord en klikt op aanmelden.

Bent u nog wel ingelogd (en u heeft de button van de homepagina gebruikt) dan komt u op het volgende scherm. Door middel van dit scherm maakt u nieuwe meldingen aan:



Hier staat standaard uw e-mailadres ingevuld. Veranderd u het e-mailadres, dan wordt u verzocht om ook uw naam in te vullen. Immers de naam kan anders zijn dan het e-mailadres dat wordt gebruikt om in te loggen in het systeem. (Zie de afbeelding hieronder).



Wanneer u zich aanmeldt maar u krijgt niet direct het scherm om een melding te maken, dan kunt u rechtsboven in het scherm op de functie '**Nieuwe ondersteuningsticket**' klikken. U komt dan in hetzelfde scherm als op de vorige pagina is beschreven.

E-mailadres

Naast het ingevulde e-mailadres of als u een ander e-mailadres hebt ingevoerd, en daarbij een naam hebt opgegeven zult u de volgende gegevens nog moeten invoeren:

Onderwerp

Hier voert u in waarover de melding gaat, over welk deelgebied van de applicatie en onder welke rol u dit gedaan heeft.

Voor de applicatie Leero hieronder een voorbeeld:

U begint met de rol/omgeving vanuit waar u het ticket schrijft, gevolgd door een slashteken. Deze rol is vanuit de leerling of de leerkracht.

Voorbeeld: LEERKRACHT/

Daarna schrijft u de hoofdfunctie op waar het ticket over gaat, ook gevolgd door een slashteken. De hoofdfuncties zijn de functies die te vinden zijn in Leero; rooster, lessenwizard, doelensteller etc.

Voorbeeld: LEERKRACHT/ROOSTER/

Vervolgens beschrijft u de subfunctie, weer gevolgd door een slashteken. De subfuncties zijn de specifieke onderdelen binnen de hoofdfunctie waar het ticket betrekking op heeft. Bij het geval van de hoofdfunctie "rooster" is dit bijvoorbeeld het dagoverzicht.

Voorbeeld: LEERKRACHT/ROOSTER/DAGOVERZICHT/

Als laatste geeft u na alle functies nog een korte beschrijving van het probleem. Voor het voorbeeld is dit bijvoorbeeld een probleem met het op een verkeerde dag terecht komen van een les die u heeft ingevoerd (maandag in plaats van vrijdag).

Voorbeeld: LEERKRACHT/ROOSTER/DAGOVERZICHT/ingevoerde les op verkeerde dag

Applicatie

Dit is eenvoudig. Voer hier de applicatie in voor welke u een melding maakt. Gaat het niet om een specifieke applicatie of over iets algemeen, gebruik dan de optie '**Overige**'

Omschrijving

Bij "Omschrijving" omschrijft u concreet stap voor stap welke stappen u heeft doorlopen toen u tegen het probleem aanliep, of schrijft u concreet de vraag op die u heeft.

Eventueel kunt u hier een bestand (bijvoorbeeld een screenshot) aan toevoegen waarin u deze stappen laat zien of laat zien hoe de bug er uit zit (bijvoorbeeld een error-pagina).

Een (Leero) voorbeeld van een omschrijving is: toen ik in de lessenwizard een les aanmaakte en klikte op "herhalen" voor elke week op maandag, kwam de les elke week in het rooster op vrijdag in plaats van maandag te staan.

Versturen

En als alles is ingevuld vergeet dan niet op **versturen** te klikken. Daarmee wordt namelijk een ticket aangemaakt. U zult zelf ook een e-mail ontvangen dat u een ticket heeft aangemaakt.

TIP!

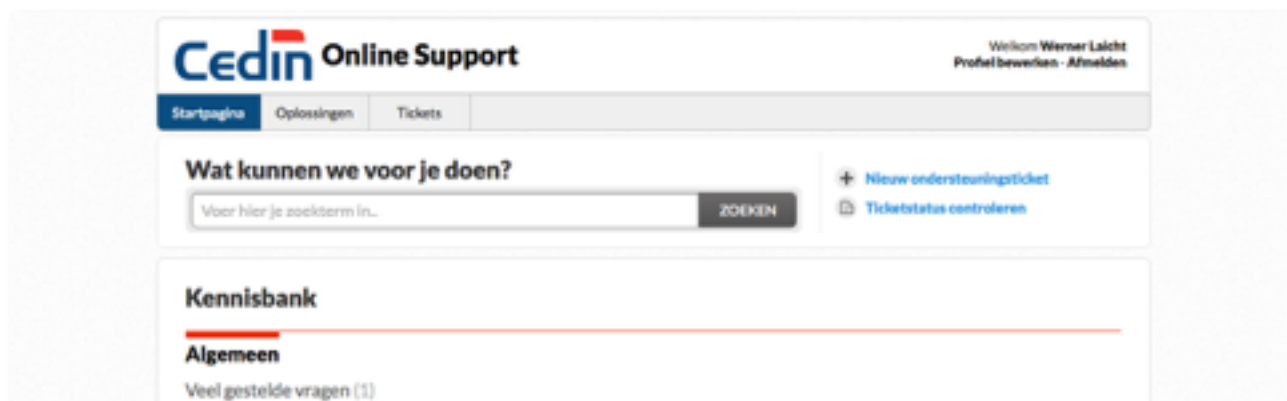
Het toevoegen van een screenshot/schermafbeelding waarbij het probleem zich voordoet en deze als bijlage in de melding meesturen, geeft veel houvast voor de support medewerker om een zo goed mogelijk beeld te vormen van de vraag of het probleem.

Tickets

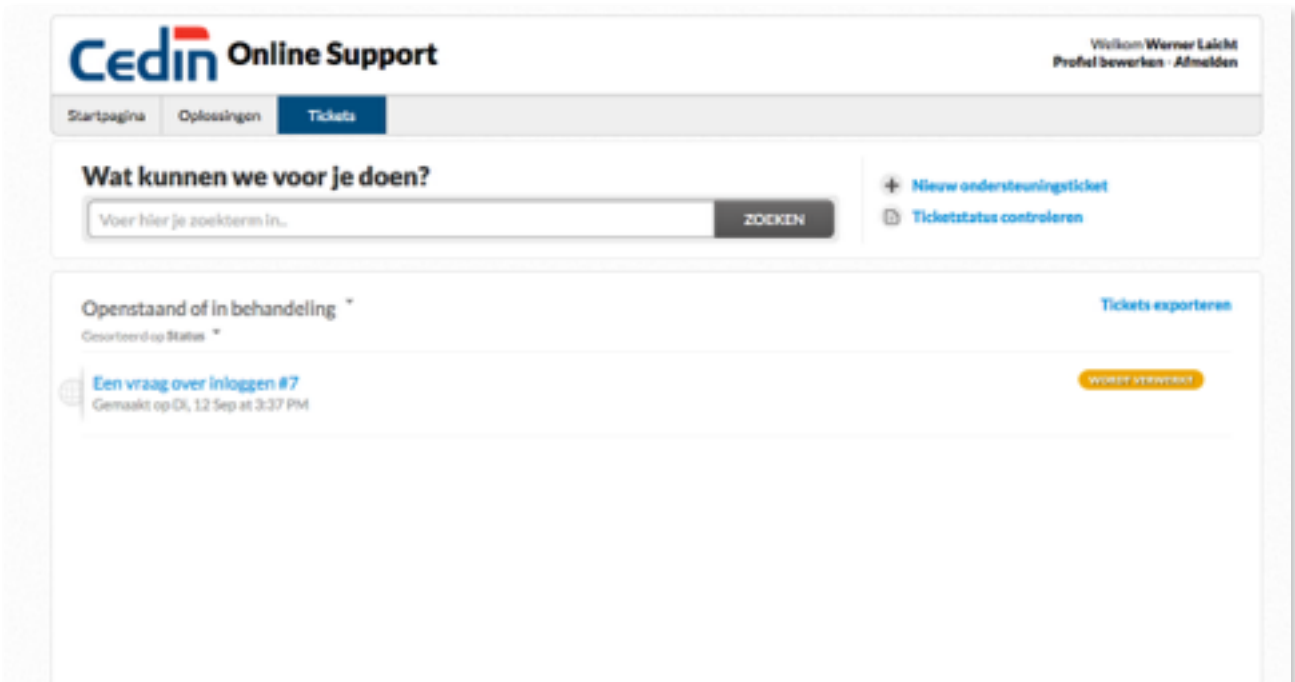
Als u zich heeft aangemeld in het support systeem (we noemen dit ook wel het ticketsysteem) dan zult u een aantal zaken zien die anders zijn dan wanneer u niet bent ingelogd.

1. In de eerste plaats is bovenin de menubalk een extra tab 'Tickets' te vinden.
2. U kunt uw profiel bewerken, bijvoorbeeld uw wachtwoord veranderen
3. Als u op de tab Oplossingen klikt krijgt u toegang tot alle Veel gestelde vragen en documenten. Het is namelijk zo dat u ingelogd meer informatie tot uw beschikking krijgt dan vrij op de website van CedinSupport beschikbaar gesteld wordt.

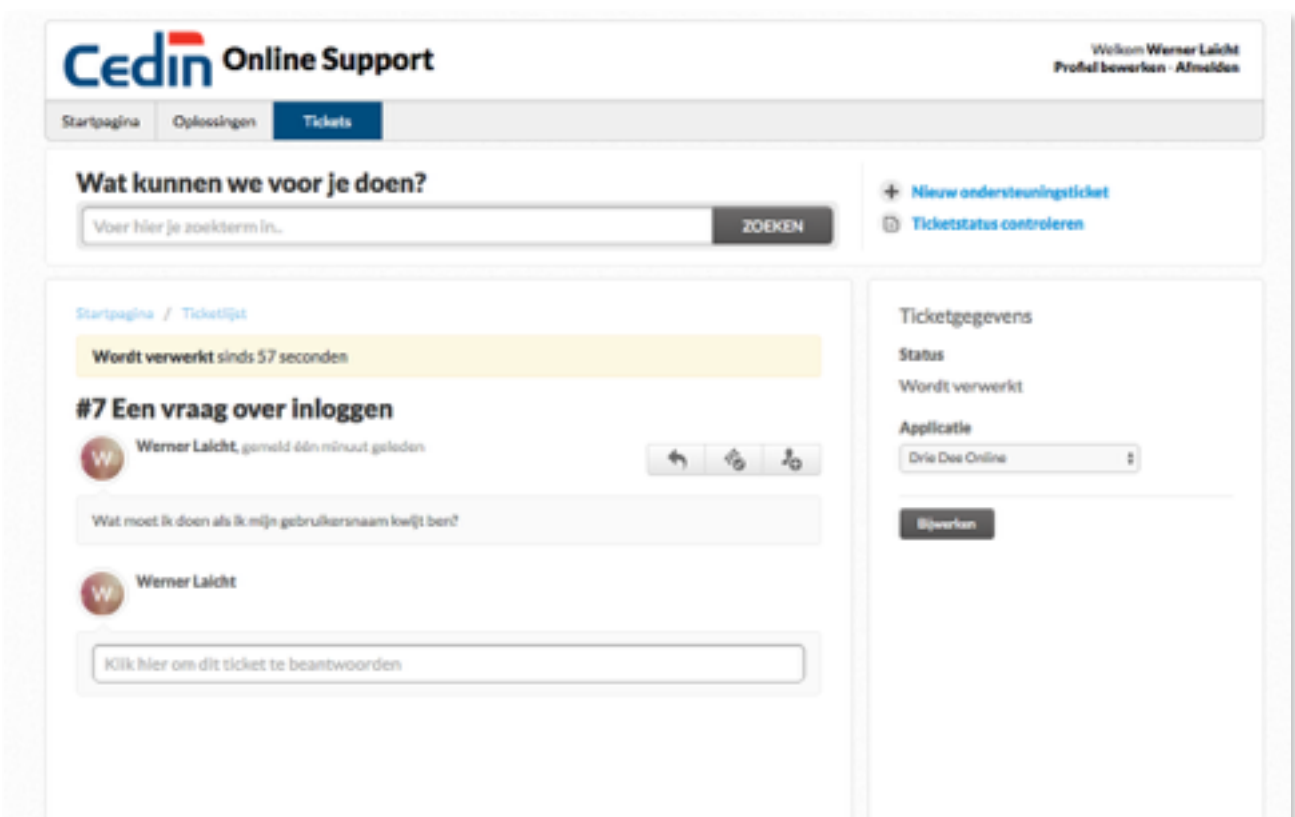
Extra tab (3) Tickets



Klikt u op de tickets tab dan verschijnt een scherm met daarin een overzicht van uw tickets.



Klik je op de titel van de vraag dan krijg je de details te zien. Ook wanneer hier op gereageerd is door de support medewerker.



Ook vanuit dit scherm kunt u weer een nieuwe ticket aanmaken.

Profiel bewerken

U kunt hier uw gegevens verder aanvullen, uw Avatar/foto uploaden, en ook uw wachtwoord wijzigen. Uw foto en naam worden ook getoond bij uw tickets.

Status van een ticket controleren

U kunt te allen tijde de status van een ticket controleren.

Klik op ticketstatus controleren. Ben je niet ingelogd dan verschijnt het aanmeldscherm. Je komt dan in het overzicht zoals getoond op pagina 8 van deze handleiding.

Afhandelen/Afronden ticket

De support medewerker van Cedin zal altijd naar beste vermogen een antwoord voor u opstellen of een oplossing definiëren voor uw probleem. Kan de support medewerker zelf geen oplossing of antwoord definiëren, dan zal de melding worden doorgestuurd naar een product specialist, implementatie specialist, een inhoudelijk onderwijskundig adviseur of een ontwikkelaar.

We doen ons best om vragen en problemen binnen 1 tot enkele dagen op te lossen, mits het gaat om een software probleem waarbij een ontwikkelaar een oplossing moet maken. Het kan ook zijn dat externe factoren oorzaak zijn van het niet werken van uw applicatie. We zullen hier dan altijd melding van maken op de storingen pagina.

Met vriendelijke groeten

Cedin Support Team