

Aan:	Gebruikersgroep KT Support
Van:	Koppeltaal
D.d.:	17 mei 2023
Betreft:	Handleiding bij gebruik KT Support-omgeving
Status:	Werkdocument
Historie:	V1.4 URL naar Koppeltaal Support omgeving gewijzigd V1.3 telefoonnummer Koppeltaal Support gewijzigd V1.2 toegevoegd: wijzigen van mailadres V1.1 toegevoegd: nieuw wachtwoord aanvragen V1.0 definitieve versie
Bijlage(n):	0

Update 17 mei 2023

De URL naar de Koppeltaal support omgeving is gewijzigd naar
<https://vzvz.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>

Daarbij is ook een nieuwe versie van de Support omgeving in gebruik genomen. De werking is niet veranderd. Mogelijk dat de getoonde schermweergaven niet meer helemaal overeenkomen met de huidige vormgeving.

1 Gebruikershandleiding Koppeltaal Support omgeving

Inhoud

1	Gebruikershandleiding Koppeltaal Support omgeving	2
2	Uitleg.....	3
a.	Hoe krijg ik toegang tot de support omgeving van Koppeltaal?	3
b.	De eerste keer inloggen, hoe werkt dat?	3
c.	Ik ben mijn wachtwoord / gebruikersnaam vergeten. Hoe kan ik dan toch inloggen?	5
d.	Hoe kan ik een wijzigingsverzoek indienen, een technisch probleem melden of een vraag stellen?	6
e.	Hoe vul ik een wijzigingsverzoek / vraag / probleemmelding in?	8
f.	Inzien en updaten van lopende support vragen.....	9
g.	Ik wil graag naar de overzichtspagina voor het aanmaken van een nieuwe melding. Hoe kom ik daar?.....	10
h.	Hoe sluit ik mijn melding?.....	12
i.	Ik wil mijn e-mailadres, wachtwoord, profiel of gegevens aanpassen. Hoe doe ik dat?	12
j.	Ik heb feedback / verbeter suggesties over deze tool. Hoe kan ik dat melden?	12

2 Uitleg

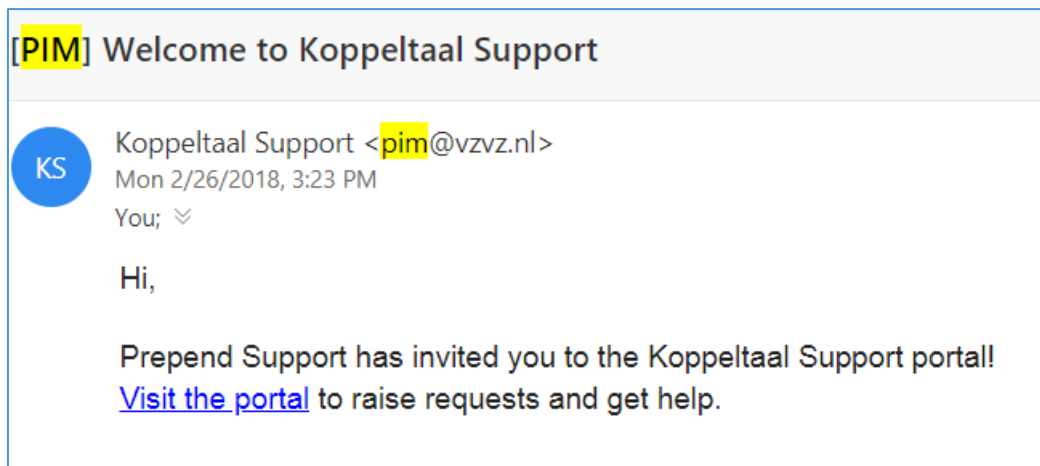
a. Hoe krijg ik toegang tot de support omgeving van Koppeltaal?

IT-deelnemers en GGZ-organisaties die gebruik (gaan) maken van Koppeltaal geven zelf aan welke medewerkers toegang nodig hebben tot de Koppeltaal support omgeving.

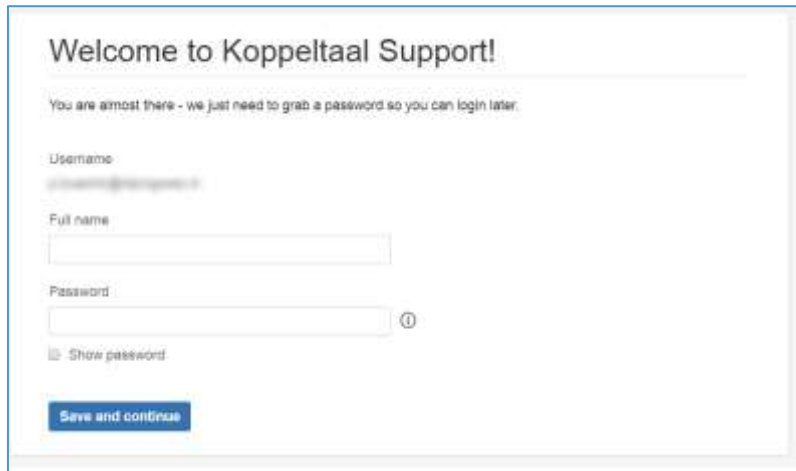
Als je toegang wilt regelen voor jezelf of je medewerkers, dan kun je een verzoek tot toegang sturen naar support@koppeltaal.nl. Geef in je verzoek aan waarom, voor welke IT-deelnemer of GGZ-organisatie je toegang nodig hebt en de e-mailadressen van de medewerkers die toegang nodig hebben. Koppeltaal Support zorgt voor de afhandeling van je verzoek.

b. De eerste keer inloggen, hoe werkt dat?

Nadat de aanvraag is goedgekeurd ontvangt de medewerker een e-mail met daarin een URL naar de Support Portaal van Koppeltaal.



Op de landingspagina krijg je het volgende dialoogvenster. Vul hier je naam en gewenste wachtwoord in.



Welcome to Koppeltaal Support!

You are almost there - we just need to grab a password so you can login later.

Username

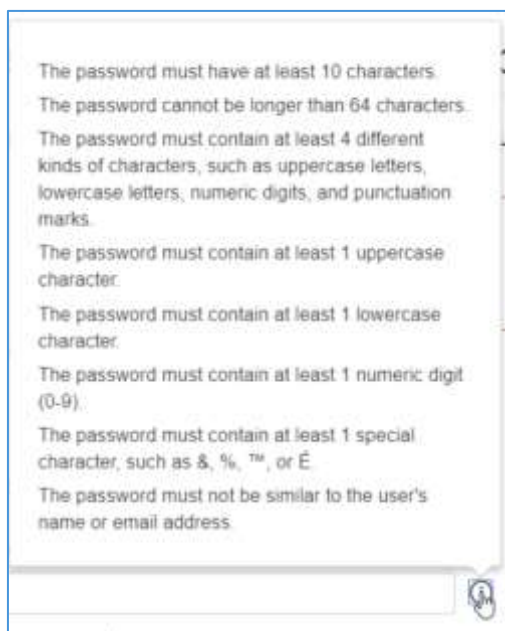
Full name

Password
 ⓘ

☐ Show password

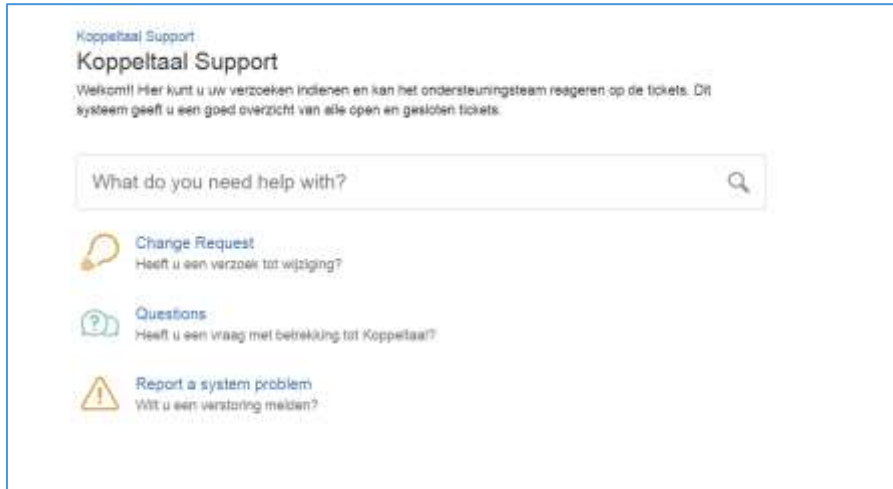
[Save and continue](#)

Op het wachtwoord is de volgende password policy van kracht:



- The password must have at least 10 characters.
- The password cannot be longer than 64 characters.
- The password must contain at least 4 different kinds of characters, such as uppercase letters, lowercase letters, numeric digits, and punctuation marks.
- The password must contain at least 1 uppercase character.
- The password must contain at least 1 lowercase character.
- The password must contain at least 1 numeric digit (0-9).
- The password must contain at least 1 special character, such as &, %, ^, or !.
- The password must not be similar to the user's name or email address.

Na het invullen klik je op “Save and continue” en ben je ingelogd:



Koppeltaal Support

Welkom! Hier kunt u uw verzoeken indienen en kan het ondersteuningsteam reageren op de tickets. Dit systeem geeft u een goed overzicht van alle open en gesloten tickets.

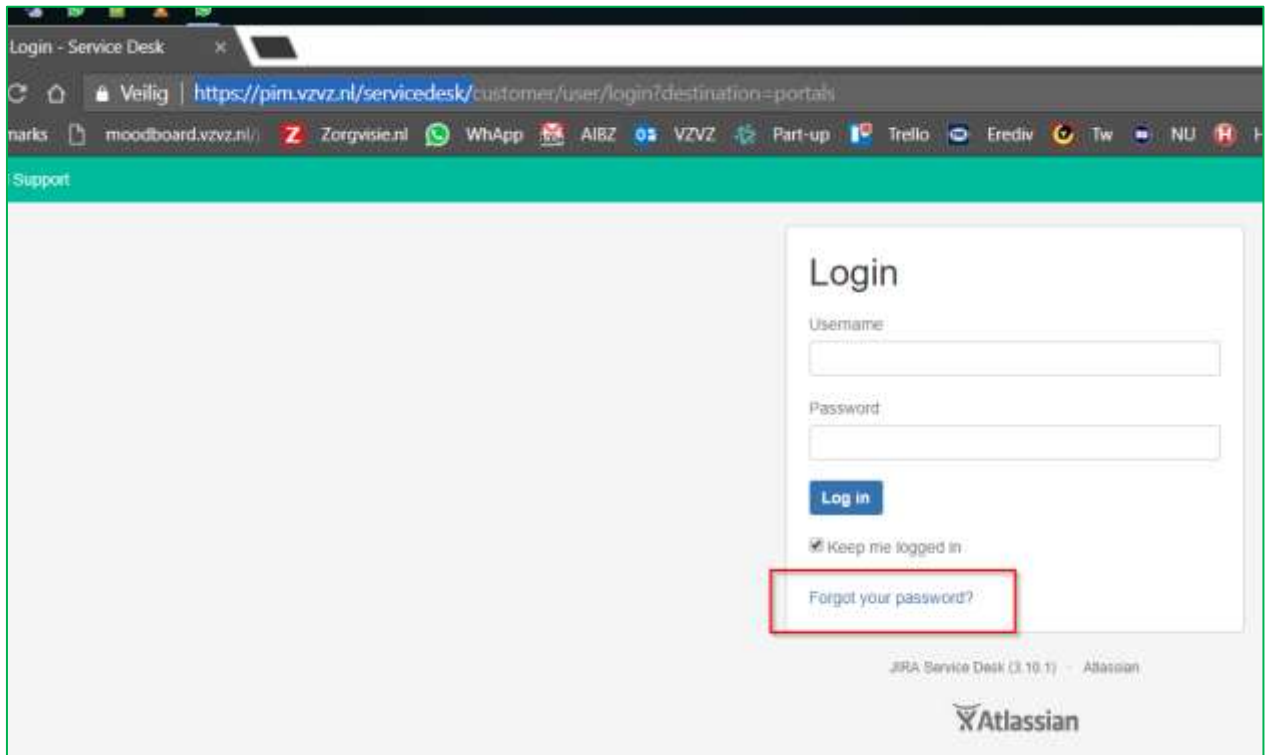
What do you need help with?

- Change Request**
Heeft u een verzoek tot wijziging?
- Questions**
Heeft u een vraag met betrekking tot Koppeltaal?
- Report a system problem**
Wilt u een verstoring melden?

Kies vervolgens een van de opties.

c. Ik ben mijn wachtwoord / gebruikersnaam vergeten. Hoe kan ik dan toch inloggen?

Je e-mailadres is altijd je gebruikersnaam. Als je een nieuw wachtwoord wilt aanvragen, ga dan naar <https://vzvz.atlassian.net/servicedesk/>. Je krijgt dan het volgende scherm te zien:



Login - Service Desk

Veilig | <https://pim.vzvz.nl/servicedesk/customer/user/login?destination=portal>

Support

Login

Username:

Password:

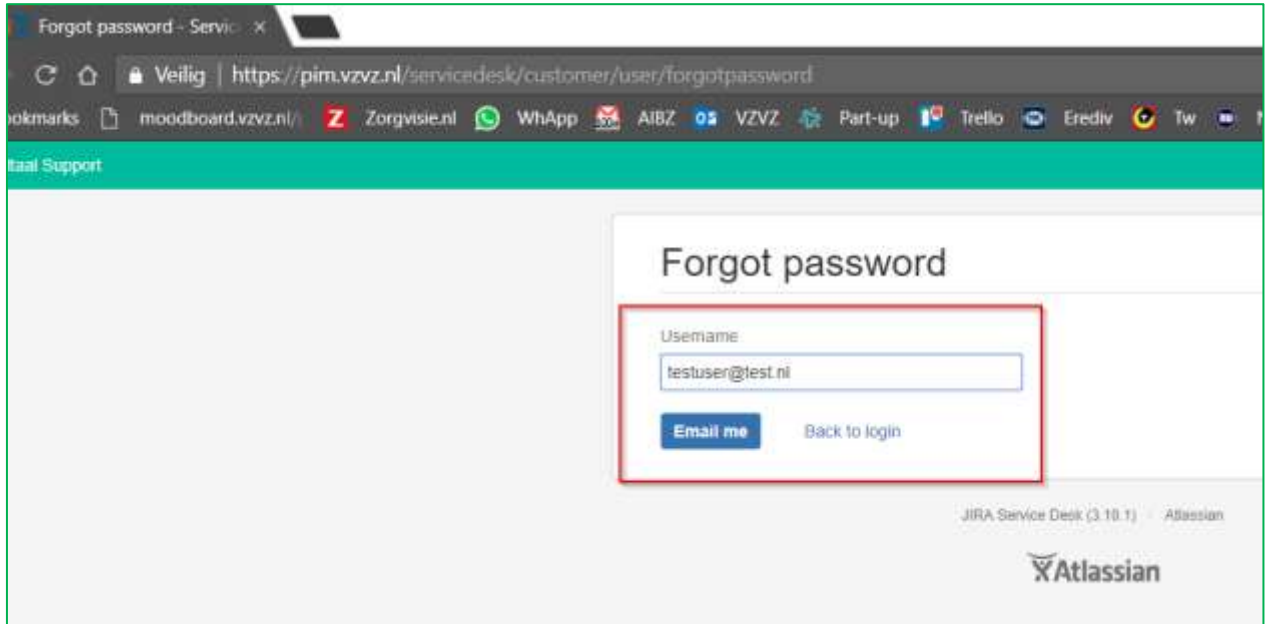
Log in

☒ Keep me logged in

Forgot your password?

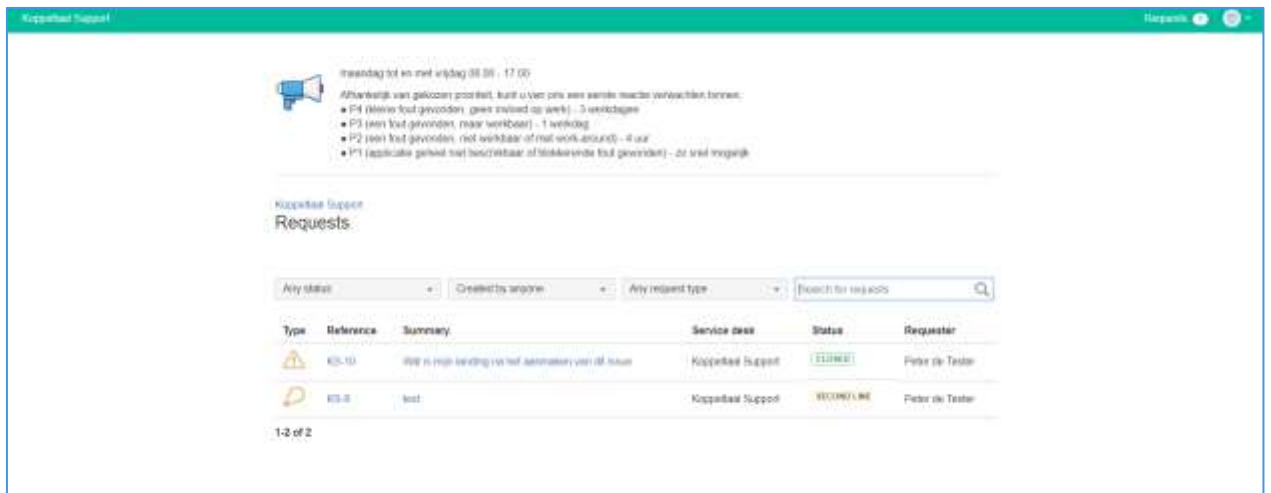
JIRA Service Desk (3.10.1) - Atlassian

Klik vervolgens op "Forgot your password?" Vul daarna je e-mailadres in (het e-mailadres is je username) en je krijgt een nieuw wachtwoord per mail toegezonden.



d. Hoe kan ik een wijzigingsverzoek indienen, een technisch probleem melden of een vraag stellen?

Log in op <https://vzvz.atlassian.net/servicedesk/>. Je landt op je overzichtspagina:



maandag tot en met vrijdag 08:00 - 17:00
 Afhankelijk van gekozen prioriteit, kunt u voor ons een service verzoek verwachten binnen:
 • P1 (Nieuw fout gevonden, geen invloed op werk) - 3 werkdagen
 • P2 (Nieuw fout gevonden, maar werkbaar) - 1 werkdag
 • P3 (Nieuw fout gevonden, niet werkbaar of met werk-around) - 4 uur
 • P4 (applicatie geheel niet beschikbaar of blokkerende fout gevonden) - zo snel mogelijk

Koppeltaal Support
Requests

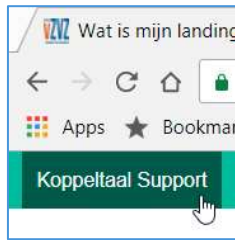
Any status | Created by anyone | Any request type | Search for requests

Type	Reference	Summary	Service desk	Status	Requester
	KS-10	Wij zijn bezig met het aanpassen van de tool	Koppeltaal Support	OPEN	Peter de Tester
	KS-11	test	Koppeltaal Support	RECLOSED	Peter de Tester

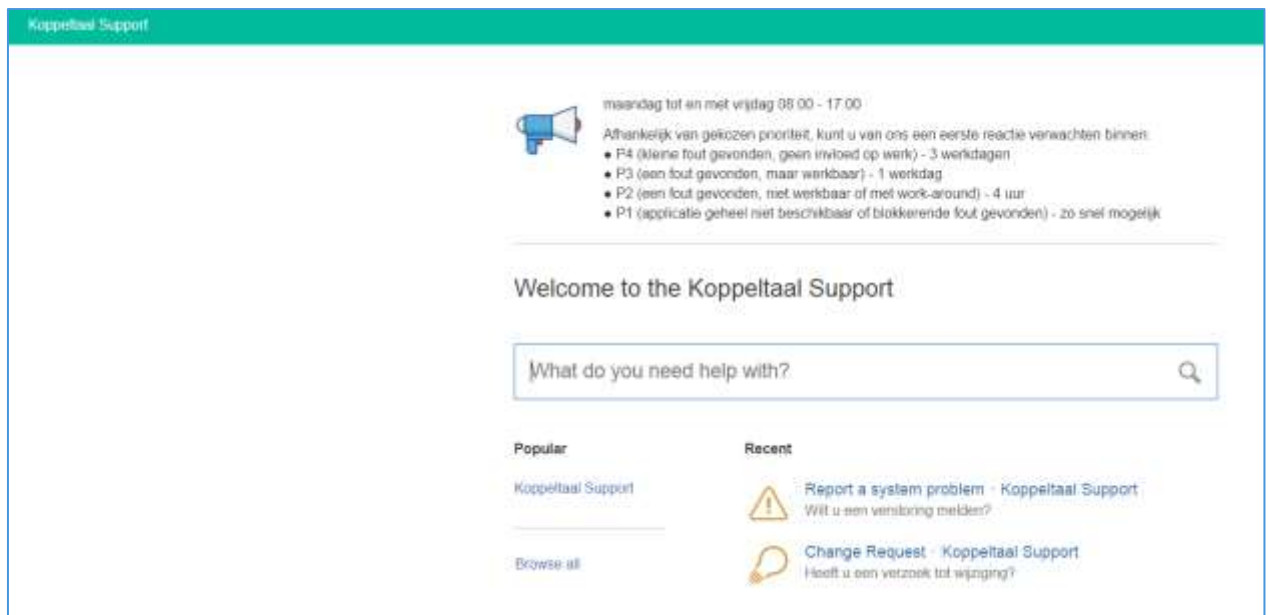
1-2 of 2

Als je een bestaande melding wilt bijwerken dan klik je op de tekst onder "Reference" of "Summary". Met de zoekfunctie kun je ook bestaande meldingen zoeken. *NB: bij de overgang van de oude naar de nieuwe Support-omgeving in maart 2018 zijn oude meldingen niet geconverteerd, uiteraard wel gearchiveerd; alleen openstaande meldingen zijn gemigreerd.*

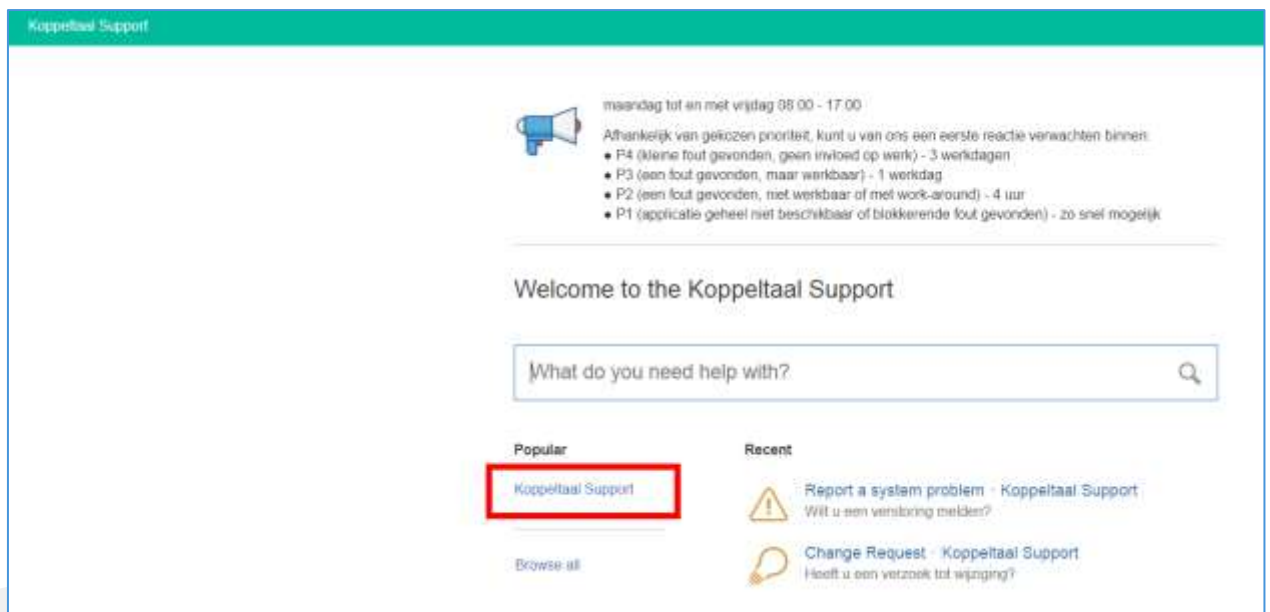
Om een nieuwe melding aan te maken klik je op "Koppeltaal Support" linksboven in de pagina:



Vervolgens kom je op deze pagina:



Kies een van opties onder “Recent” of klik op “Koppeltaal Support”:



Je landt op de volgende pagina en kunt dan een van de opties kiezen:

Koppeltaal Support

Koppeltaal Support

Welkom! Hier kunt u uw verzoeken indienen en kan het ondersteuningsteam reageren op de tickets. Dit systeem geeft u een goed overzicht van alle open en gesloten tickets



Change Request
Heeft u een verzoek tot wijziging?



Questions
Heeft u een vraag met betrekking tot Koppeltaal?



Report a system problem
Wilt u een verstoring melden?

e. Hoe vul ik een wijzigingsverzoek / vraag / probleemmelding in?

Door te klikken op “Change Request”, “Questions” of “Report a system problem” kom je op een volgende pagina die er steeds ongeveer zo uit ziet:


Koppeltaal Support / Koppeltaal Support

Change Request

Category (optional)

Priority (optional)

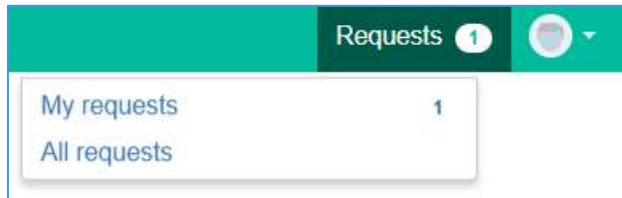
Summary

Description (optional)

Attachment (optional)

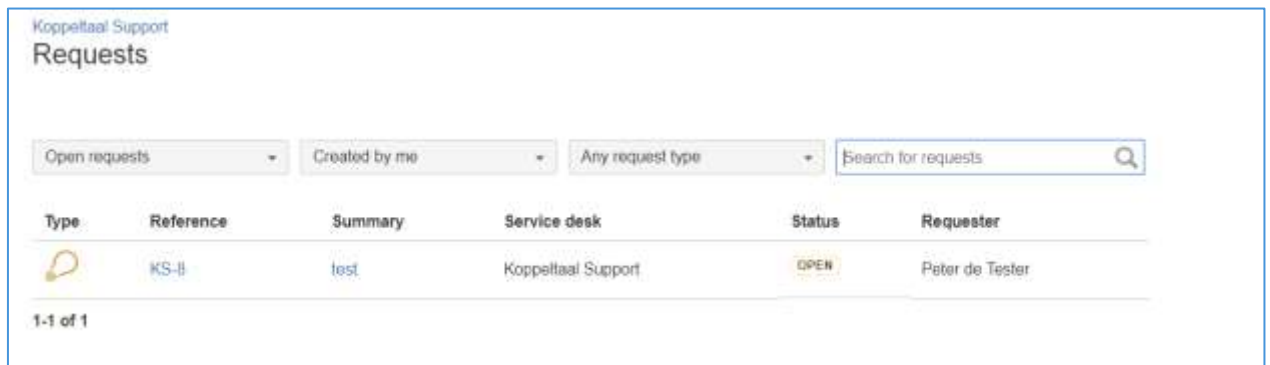
 Drag and drop files, paste screenshots, or

Vul de velden in en klik op “Create”. Je ontvangt een bevestigingsmail. Daarnaast zie je jouw wijzigingsverzoek terug op de landingspagina en onder “Request” (rechtsboven in de pagina, naast je avatar).



f. Inzien en updaten van lopende support vragen

Door te klikken op “My Requests” zie je de een overzichtspagina:



Klik op de melding van je keuze (via Reference bijv KS-8 of de Summary bijv test) om een comment toe te voegen. Het gekozen issue wordt getoond:


Koppeltaal Support / Koppeltaal Support / KS-8
test OPEN



Add Cancel

 Drag and drop files, paste screenshots, or [browse](#)

 **Don't notify me**

Shared with
 Peter de Tester
Creator

Activity

 **Peter de Tester** 27-02-2018 08:27 LATEST
 Extra info over dit onderwerp. Let ook op de paperclip voor evt screenshots of documenten.

 **Peter de Tester** 27-02-2018 08:24

Details 27-02-2018 08:24
 Category
 Architecture
 Priority
 Prio-3
 Description
 test wijzigingsverzoek

Van elke wijziging of update in jouw issue ontvang je automatisch een update. Wil je dat niet, klik dan op “Don’t notify me” (zie rode kader).

g. Ik wil graag naar de overzichtspagina voor het aanmaken van een nieuwe melding. Hoe kom ik daar?

Stel, je heb net een melding aangemaakt. Dan is dit je landing na het aanmaken.


Koppeltaal Support / Koppeltaal Support / KS-10

Wat is mijn landing na het aanmaken van dit issue. [OPEN](#)






[Don't notify me](#)

Details 27-02-2018 17:35

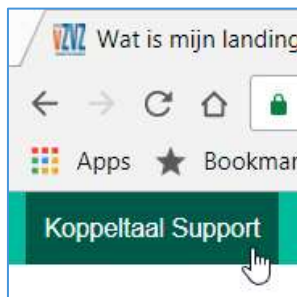
Category
General

Priority
Prio-1

Description
Voor de gebruikershandleiding

Shared with
 Peter de Tester
Creator

Om een nieuwe melding aan te maken ga je naar “Koppeltaal Support” linksboven in navigatie:



Dan is dit je landingspagina:

Koppeltaal Support



maandag tot en met vrijdag 08:00 - 17:00

Afhankelijk van gekozen prioriteit, kunt u van ons een eerste reactie verwachten binnen:

- P4 (kleine fout gevonden, geen invloed op werk) - 3 werkdagen
- P3 (een fout gevonden, maar werkbaar) - 1 werkdag
- P2 (een fout gevonden, niet werkbaar of met work-around) - 4 uur
- P1 (applicatie geheel niet beschikbaar of blokkerende fout gevonden) - zo snel mogelijk

Welcome to the Koppeltaal Support



Popular

- Koppeltaal Support
- [Browse all](#)

Recent

- 
[Report a system problem - Koppeltaal Support](#)
 Wilt u een versloring melden?
- 
[Change Request - Koppeltaal Support](#)
 Heeft u een verzoek tot wijziging?

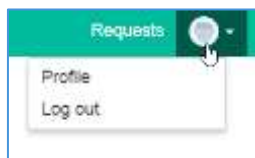
Doorloop vervolgens de stappen onder “3. Hoe kan ik een wijzigingsverzoek indienen...”

h. Hoe sluit ik mijn melding?

Om een melding te sluiten ga je naar de specifieke melding (zie stap 5. Inzien en updaten lopende support vragen) en geef je in een comment duidelijk aan dat je de melding wilt sluiten, en waarom. De behandelaar van Koppeltaal Support zal dan de melding sluiten.

i. Ik wil mijn e-mailadres, wachtwoord, profiel of gegevens aanpassen. Hoe doe ik dat?

Deze gegevens zijn te vinden onder je profiel. Je eigen profiel aanpassen doe je door rechtsboven in het scherm te klikken op je avatar en vervolgens te klikken op “Profile”. De rest wijst zich vanzelf. Je kunt op je profiel-pagina onder andere je e-mailadres en je wachtwoord aanpassen.



j. Ik heb feedback / verbetersuggesties over deze tool. Hoe kan ik dat melden?

Daar zijn meerdere manieren voor:

- a. Stel een wijzigingsverzoek voor, en maak hiervoor een melding aan van het type “Wijzigingsverzoek” (Change request)
- b. Stuur een e-mail met je feedback naar support@koppeltaal.nl.
- c. Neem telefonisch contact op met Koppeltaal Support: (+31) 0318 726 100, elke maandag t/m vrijdag van 8.00u tot 17.00.

--einde document--