

Tips voor een snelle afhandeling van incidenten

Om jouw melding goed en spoedig in behandeling te kunnen nemen is het van belang dat de melding zo compleet mogelijk wordt aangeleverd. Hieronder wat tips om de melding zo compleet mogelijk aan te leveren.

Wees duidelijk en volledig in het omschrijven van het probleem:

- Wat wilde je gaan doen?
- Hoe was het resultaat anders dan wat je verwachtte?
- Wanneer werkte het voor het laatst wel?
- Wat is er al uitgezocht en gedaan om de oorzaak van de fout te achterhalen?

Geef aan waar het probleem zich voordoet:

- In welke omgeving, bij welk bedrijf en bij welke relatie, polis, of schade doet de fout zich voor?
- Welke menu-items buttons heb je doorlopen (bijvoorbeeld: Bedrijfsgegevens > Init > Incasso).
- Welke rubrieken in het desbetreffende scherm heb je gewijzigd of ging je wijzigen?

Andere factoren:

- Treedt het probleem zich voor bij één of alle gebruikers, relaties, polissen, producten en/of schades?
- Is het probleem ontstaan na verwerking van een update/release of na een andere wijziging op jullie systeem?

Stuur schermafdrucken, een video of andere bijlagen mee:

- Een video, waarin de stappen doorlopen worden die tot het probleem leiden, geeft meer informatie dan op eerste gezicht lijkt.
- Welke technische- of foutmeldingen en details geeft het systeem?
- Stuur een schermafdruck mee of geef de tekst door van de pop-up die verschijnt bij het klikken op de help-knop.

Instructie specifiek voor het melden van incidenten met betrekking tot webservices

Als je een incident wil indienen met betrekking tot webservices zijn er nog een aantal extra zaken die handig zijn om door te geven. Raadpleeg onderstaande checklist bij het melden van een webservices-incident:

- Betreft het een vraag of een verstoring?
- Betreft het een productieverstoring of een verstoring op ontwikkel-/test-/acceptatie-omgeving (nieuwe implementatie)?
- Zijn er kortgeleden updates verwerkt (Level of andere applicaties)?
- Is het probleem op een test- of acceptatieomgeving te reproduceren?
- Bij welke relatie, polis of schade doet het probleem zich voor?
- Betreft het een geïsoleerde verstoring (één relatie, polis, et cetera) of treedt het probleem op meerdere plaatsen op (alle relaties, polissen, et cetera)?
- Werkt de handeling, die middels de webservices verricht wordt, zonder webservices wel zoals gebruikelijk?
- Stuur de volgende bestanden mee:
 - De Request- en Response-berichten, deze zijn noodzakelijk bij de analyse van een incident;
 - De uitgebreide logging die vanuit de webconfig wordt gegenereerd.