

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.