

connecting
customers

ANVA

Handleiding ANVA Support

Inhoudsopgave

Handleiding ANVA Support	1
Toegang tot ANVA Support	3
Inloggen.....	3
Gebruik van ANVA Support	3
Ticket indienen.....	3
Tickets bekijken	5
Voortgang en updates van je ticket:	5
Afronding van je ticket:.....	6
Jouw feedback op onze service:	6
Tip: maak jouw ANVA Support account persoonlijk.....	6

Inleiding

ANVA Support (ook wel Supportdesk genoemd) is het ticket registratie systeem van de Servicedesk van ANVA. In deze handleiding beschrijven wij hoe je online vragen stelt en verstoringen meldt bij de Servicedesk van ANVA.

Toegang tot ANVA Support

Inloggen

Je logt in op ANVA Support via: <https://support.anva.nl>

Dit kan rechtstreeks in je browser. Of ga via het menu **Help** in onze ANVA Backoffice naar **ANVA Support**.

Je voert je gebruikersnaam (= e-mailadres) en wachtwoord in om in te loggen. Bij de eerste keer inloggen kies je voor '*forgot your password*'.

Gebruik van ANVA Support

Ticket indienen

Maak een keuze in de linker kolom voor **Financieel en NVGA**, **Contracten en schades**, **Klantbeeld en communicatie**, **Polisschermen, voorw. & clausules**, **Management en data** of **Diensten**. Selecteer vervolgens het type ticket dat je wilt indienen.

Financieel en NVGA

Contracten en schades

Klantbeeld en communic...

Polisschermen, voorw. & cl

Management en data

Diensten



Vraag financieel en NVGA


Ik heb een vraag over mijn financiële administratie of de NVGA aanlevering.



Incident financieel en NVGA

De software werkt niet zoals verwacht in mijn financiële administratie of NVGA aanlevering.

In het gekozen formulier vul je een samenvatting. Zodra je begint te typen worden er mogelijke antwoorden uit onze Kennisbank met veel gestelde vragen getoond. Vul vervolgens een meer uitgebreide beschrijving van je vraag of probleem. Indien nodig kan je bijlagen toevoegen of jullie eigen referentienummer.

 Welkom / ANVA Support
Incident contracten of shades

Raise this request on behalf of
Ellen van der Woude

Samenvatting van uw ticketet

Uitgebreide beschrijving

Aa ▾ | B I ... | ☰ ▾ | 🔗 <> + ▾

Prioriteit
Low

Bijlage (optional)
📎 Drag and drop files, paste screenshots, or
browse

Omgeving (optional)
Productie

Uw referentienummer (optional)

Afwijkende contactgegevens (optional)


Contactpersoon.
Kies uw contactpersoon


Create Cancel


Je kan kiezen of je het ticket wilt delen met andere contactpersonen van je organisatie. Bij een '*private request*' is het ticket alleen voor jou zichtbaar op ANVA Support. Onderin kies je de contactpersoon van het ticket. Op dit moment kan je alleen jezelf selecteren. Wij werken eraan dat je ook voor een andere contactpersoon van je organisatie een ticket kunt indienen.

Kies vervolgens voor **Create**

Tickets bekijken

Rechtsboven in de balk klik je op  om tickets te bekijken. Hier kan je selecteren of je je eigen tickets of alle tickets van jouw organisatie wilt zien. Via de filters kan je een selectie maken. Je kan een ticket selecteren en de details bekijken.

Selecteer in een ticket:  [Don't notify me](#) als je geen tussentijdse status updates van je ticket via e-mail wilt ontvangen. Bij het afronden van het ticket ontvang je wel een e-mail van ons.

Wil je dat andere ANVA Support contactpersonen van jouw organisatie via e-mail notificaties ontvangen van dit ticket, kies  [Share](#) en selecteer een of meerdere contactpersonen uit de lijst.

Voortgang en updates van je ticket:

Wij gaan aan de slag met jouw ticket en houden je op de hoogte van de voortgang. Bij de status '*waiting for customer*' hebben wij informatie van je nodig om het ticket te behandelen. Als je informatie hebt toegevoegd wijzigt de status naar '*waiting for servicedesk*'.

Wij noteren updates in het ticket. In de volgende situaties ontvang je (en de contactpersonen die je hebt opgegeven) ook een notificatie per e-mail:

- Wij hebben je ticket ontvangen
- Wij hebben aanvullende informatie van je nodig.
- Wij hebben voor het oplossen van je ticket hulp ingeschakeld van onze software engineers.
- De oplossing voor het incident is in de testfase.
- Wij verwachten de oplossing in de eerstvolgende release uit te leveren.
- Wij hebben je ticket opgelost.

Wanneer een software-aanpassing nodig is voor het oplossen van jouw incident, noteren wij status updates van de RFC (Request for change) in je eigen ticket. Wij willen het zo simpel mogelijk voor je maken, je hebt daarom geen apart RFC-nummer naast het ticketnummer nodig.

Afronding van je ticket:

Wanneer wij jouw ticket hebben opgelost, ontvang je een e-mail met de oplossing of het antwoord op je vraag. Via ANVA Support geef je vervolgens jouw 'approval':

Ga naar ANVA Support en selecteer  rechts bovenin de blauwe balk.

Kies voor 'Approvals' en selecteer het ticket.

Your approval



Selecteer 'Approve' of 'Decline'.

Bij keuze voor 'Approve' wordt het ticket gesloten. Wanneer je kiest voor 'Decline' geef je ons een toelichting, zodat wij weer aan de slag kunnen met jouw ticket. Wanneer wij geen reactie van je ontvangen, wordt het ticket na 14 dagen automatisch gesloten.

Zodra het ticket wordt gesloten ontvang je een verzoek om aan te geven of je tevreden bent over de oplossing of het antwoord.

Jouw feedback op onze service: ★★★★★

In de e-mail die wij na het oplossen van jouw ticket aan je sturen, staat een link waarmee je ons laat weten of je tevreden bent over onze service. Je kan je waardering tonen door één tot en met vijf sterren uit te delen. Eentoelichting helpt ons om onze dienstverlening continu te verbeteren.

Werkwijze: selecteer het aantal sterren. Geef eventueel een toelichting via 'optional comment'. Klik in dat geval daarna op 'Add a comment'.




Please give us a rating above.

If you have a moment, we'd also love to hear your feedback on your experience with us.

Add a comment

Tip: maak jouw ANVA Support account persoonlijk

Selecteer jouw profiel  rechtsboven in de blauwe balk. Via 'edit' kan je een afbeelding aan je account toevoegen.