



Internet Call Logging

Internet Call Logging

Gebruikshandleiding

WETTELIJKE VERMELDING

ADP Dealer Services International heeft deze uitgave met de grootst mogelijke zorg voorbereid. Deze uitgave en de informatie die ze bevat hebben geen wijzigingen tot gevolg voor de algemene voorwaarden van de ADP-overeenkomst voor hardwareverkoop, softwarelicenties en -onderhoud waaronder het product aangekocht werd, en vergroten de aansprakelijkheid van ADP t.o.v. de klanten niet. ADP Dealer Services International, zijn dochterondernemingen en agenten zijn niet aansprakelijk voor enige schade die zou ontstaan in verband met of door het gebruik van deze uitgave. ADP behoudt het recht om de informatie in deze uitgave van tijd tot tijd te herzien en/of te wijzigen zonder de verplichting om enige personen of klanten van deze herzieningen of wijzigingen op de hoogte te brengen.

OPMERKING VOOR DE GEBRUIKERS

Deze handleiding mag niet beschouwd worden als een garantie betreffende de software die hierin wordt vermeld. Het kan zijn dat de software wijzigingen of variaties bevat die niet in de handleiding beschreven staan.

ADP Dealer Services International

Cygnets Way,
Charnham Park,
Hungerford,
RG17 0YL.
Engeland.

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	1
1.1 TOEGANGSRECHTEN EN BEVEILIGING	1
1.2 AANMELDEN VOOR INTERNET CALL LOGGING	1
1.3 WACHTWOORD WIJZIGEN	2
1.4 MIJN GEGEVENS	3
1.5 WIJZIGEN E-MAIL ADRES	3
1.6 TAALKEUZE	3
2. GEKENDE PROBLEMEN ZOEKEN IN DE KNOWLEDGE BASE.....	4
3. CALLS OPZOEKEN.....	6
3.1 SNEL ZOEKEN	6
3.2 MIJN CALLS	6
3.3 ZOEKEN OP CALL NUMMER	6
3.4 UITGEBREID ZOEKEN.....	6
3.5 ZOEKRESULTATEN.....	8
3.6 GEGEVENS VAN DE CALL WEERGEVEN.....	9
4. EEN NIEUWE CALL AANMAKEN.....	12
5. GEGEVENS VAN DE CONTACTPERSOON EN DE GEBRUIKER.....	14
5.1 GEGEVENS VAN DE CONTACTPERSOON.....	14
6. ACAAR	15
6.1 WAT IS ACAAR?	15
6.2 VERSCHILLENDE RAPPORTAGES	15
6.2.1 CALL VOLUMES (AANTAL CALLS)	16
6.2.2 OPEN CALL ANALYSIS (OPENSTAANDE CALL ANALYSE)	18
6.2.3 CALLS PER USER PER MONTH (CALLS PER GEBRUIKER PER MAAND)	19
6.2.4 KNOWLEDGE CALLS (KENNIS CALLS).....	20
6.2.5 SLA RESPONSE (SLA RESPONS)	23
6.2.6 SLA RESOLVE (SLA OPGELOST).....	25
6.2.7 SLA RESOLVE BY MODULE (SLA OPGELOST)	28
7. BIJKOMENDE INFORMATIE	31
8. ONDERSTEUNING	31

1. Inleiding

Deze handleiding bevat de basisinformatie voor het gebruik van Internet Call Logging. Er wordt vanuit gegaan dat u met internet, computer-systemen en een pc kunt werken.

Internet Call Logging is toegankelijk via het ADP Dealer Services International Extranet. De functies die in deze handleiding beschreven worden, zijn op het extranet terug te vinden in het gedeelte Call Logging.

De opties waar u toegang tot heeft in **Internet Call Logging** hangen af van uw toegangsniveau als gebruiker. Dat niveau is verschillend voor elke gebruiker. In deze handleiding worden alle beschikbare functies beschreven.

1.1 Toegangsrechten en beveiliging

Om toegang te krijgen tot Internet Call Logging moet u toegangsrechten krijgen van uw ADP Extranet gebruikersadministrator en van ADP Dealer Services International.

Geautoriseerde gebruikers krijgen een unieke gebruikersidentificatie en een wachtwoord met een bepaald toegangsniveau voor elk gedeelte en elke functie.

Opmerking: Geef uw wachtwoord aan niemand. Internet Call Logging associeert elke functie met een bepaalde gebruiker. De wachtwoordinformatie en de gebruikersgegevens worden streng gecontroleerd.

1.2 Aanmelden voor Internet Call Logging

- Surf naar www.adpdsionline.com
- Bovenin rechts kunt u eventueel de taal overzetten naar het Nederlands.
- Klik op **Register (Aanmelden nieuwe gebruiker)**
- Volg de aanwijzingen op het scherm.

The screenshot shows the ADP DSI online registration interface. At the top left is the ADP logo. A language dropdown menu is set to 'Nederlands - Dutch'. The main content area is titled 'Registratie user' and contains the following text: 'Vul hier uw e-mailadres in en druk op 'Proceed'. Het is van belang dat u een geldig e-mailadres ingeeft voor het ontvangen van een wachtwoord.' Below this, it states: 'Gebruikers worden enkel toegelaten indien er een geldige bedrijfsnaam aanwezig is als domein. Er is geen toegang mogelijk met een gratis e-mail account zoals hotmail enz.' There is an input field labeled 'E-mail' and a 'Proceed' button. The footer includes 'ADPDSI.com', 'Legaal', and 'Privé'.

1.3 Wachtwoord wijzigen

Als u voor de eerste keer bent ingelogd, kunt u uw eigen paswoord kiezen. Selecteer de optie **Change password (Wijzigen paswoord)** in het menu **Administration(Beheer)**:



Wijzigen paswoord

Vul uw paswoord in en bevestig deze.

Huidig

Nieuw

Bevestig nieuw

Terug Wijzigen

ADPDSI.com Legaal Privé

Volg de aanwijzingen op het scherm:



Wijzigen paswoord

Vul uw paswoord in en bevestig deze.

Huidig

Nieuw

Bevestig nieuw

Terug Wijzigen

ADPDSI.com Legaal Privé

Tip: U kunt uw Internet Explorerbrowser zo instellen dat hij het paswoord automatisch vervolledigt.

Om dit te doen:

- Open een browservenster en klik op het menu **Tools**
- Selecteer **Internet Options**
- Klik op het tabblad **Content**
- Klik op de knop **AutoComplete**
- Kruis de 4 vakjes aan
- Klik op **OK** om te eindigen

1.4 Mijn Gegevens

U kunt ten alle tijde uw contactgegevens die bij ons bekend zijn raadplegen en aanpassen waar nodig onder de optie **Administration (beheer) – My details (Mijn gegevens)**

1.5 Wijzigen e-mail adres

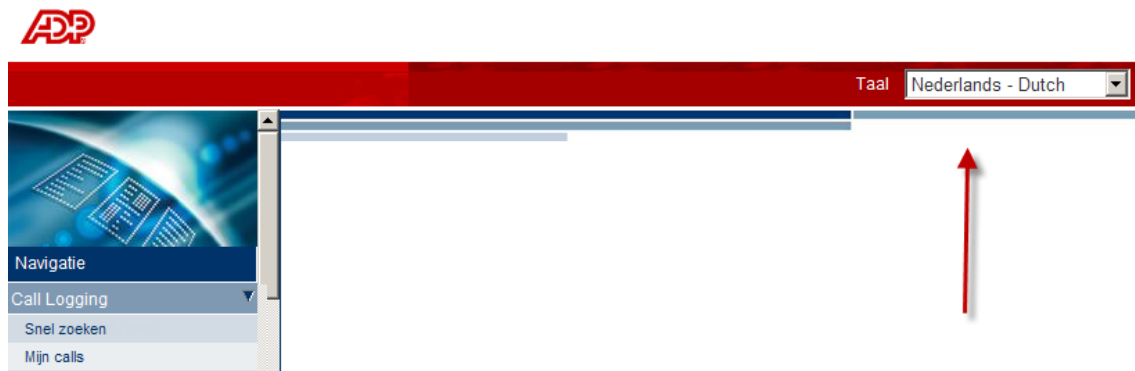
Indien u van e-mail adres wijzigt kunt u dit aan ons kenbaar maken door onder de optie **Administration (beheer) – Email address change (wijzigen e-mailadres)** het nieuwe mailadres door te geven:



The screenshot shows the ADP DSI Extranet interface. At the top right, there is a language dropdown menu set to 'Nederlands - Dutch'. The main content area is titled 'ADP DSI Extranet email adres verzoek tot wijziging' and includes the email address 'h.dickhoff@dejongsautobedrijven.nl'. Below the title is a paragraph explaining the process. The form contains two input fields: 'Nieuw' (New) and 'Bevestig nieuw' (Confirm new), followed by an 'Aanvraag voorleggen' (Submit request) button. A navigation menu on the left includes 'Navigatie', 'CustomerNet', 'Call Logging', 'Snel zoeken', and 'Mijn calls'. The footer shows 'ADPDSI.com', 'Legaal', and 'Privé'.

1.6 Taalkeuze

Een gebruiker heeft de mogelijkheid om een eigen taalkeuze voor de menu's in te geven. Voor Nederlandse menu's kiest u rechtsboven voor : Taal – Nederlands – Dutch.



2. Gekende problemen zoeken in de Knowledge Base

Na het inloggen in Internet Call Logging, komt u standaard in het zoekscherm voor de Knowledge Base terecht. Hier kunt u zoeken op reeds gekende solutions voor problemen of vragen met betrekking tot bepaalde werkwijzes in het DMS programma.

Het zou dus best kunnen dat u hier al de oplossing voor uw vraag terugvindt en dat u zelfs niet eens een call hoeft te loggen!



De zoekfunctie in de Knowledge Base werkt conform het zoeken in Google. Het volstaat om bovenin het zoekscherm enkele kernwoorden of een menupunt in te geven.

1. **Search Text (zoek tekst):** Hier kunt u enkele kernwoorden of een menupunt opgeven waarop u wilt zoeken.
2. **Zoekresultaat:** Hier ziet u het overzicht met alle gevonden resultaten, gesorteerd volgens relevantie. De zoekmachine werkt zoals Google. Door op een resultaat te klikken ziet u de inhoud ervan.

-
3. **Did this answer your question (Beantwoord dit uw vraag)?** Indien u gevonden hebt wat u zoekt kunt u “Yes” antwoorden. Indien u niet gevonden hebt wat u zoekt kunt u klikken op “No, I would like to log a call” en dan komt u automatisch in het scherm terecht om een nieuwe call te loggen.

3. Calls opzoeken

Er zijn vier zoekopties beschikbaar:

- Snel zoeken
- Mijn Calls
- Zoeken op callnummer
- Uitgebreid zoeken

Opmerking: Met de zoekoptie kunt u enkel calls zien die gemaakt werden op of na de datum waarop uw bedrijf Internet Call Logging is begonnen gebruiken.

3.1 Snel zoeken

Als u de optie **Quick search (snel zoeken)** selecteert, krijgt u een lijst te zien met alle openstaande calls voor uw bedrijf. Deze optie gebruikt de standaardinstellingen van de geavanceerde zoekfunctie als selectiecriteria.

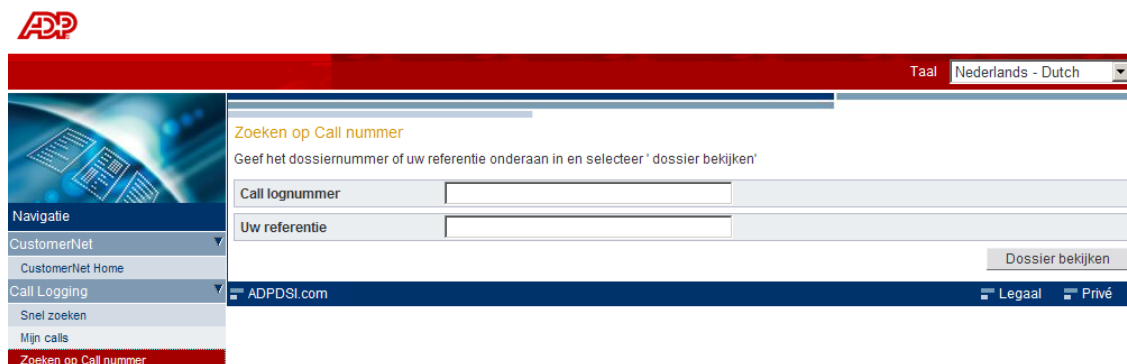
3.2 Mijn calls

Als u de optie **My calls (mijn calls)** selecteert, krijgt u een lijst te zien met alle openstaande calls die door uzelf als contactpersoon aangemaakt zijn.

De verdere werking is gelijkaardig aan de optie “snel zoeken”.

3.3 Zoeken op Call nummer

Als u de optie **Log number search (Zoeken op Call nummer)** selecteert, kunt u een call zoeken aan de hand van het callnummer of van de referentie die u opgaf toen u de call aanmaakte. Voer één van deze nummers in en klik op **View call (dossier bekijken)**:



The screenshot shows the ADP web interface. At the top left is the ADP logo. At the top right, there is a language dropdown menu set to 'Nederlands - Dutch'. On the left side, there is a navigation menu with the following items: 'Navigatie', 'CustomerNet', 'CustomerNet Home', 'Call Logging', 'Snel zoeken', 'Mijn calls', and 'Zoeken op Call nummer' (which is highlighted in red). The main content area is titled 'Zoeken op Call nummer' and contains the instruction: 'Geef het dossiernummer of uw referentie onderaan in en selecteer 'dossier bekijken''. Below this instruction are two input fields: 'Call lognummer' and 'Uw referentie'. To the right of the 'Uw referentie' field is a button labeled 'Dossier bekijken'. At the bottom of the page, there is a footer with 'ADPDSI.com' and two icons labeled 'Legaal' and 'Privé'.

3.4 Uitgebreid zoeken

Met de optie **Advanced search (uitgebreid zoeken)** kunt u bijkomende zoekparameters invoeren en een beperktere selectie calls zien:

3.5 Zoekresultaten

Als u uw zoekparameters ingevoerd hebt, klikt u op **Search**. De resultaten worden weergegeven in een beknopte vorm en bevatten volgende gegevens:



Datum aanmaken Call	Call nummer	Prioriteit	Contact	Onderwerp
01/09/2011	7800066	3	Contactpersoon	Onderwerp van de call
10/08/2011	7757964	5	Contactpersoon	Onderwerp van de call

- **Log date (datum aanmaken call):** De datum waarop de call geregistreerd werd
- **Log number (call nummer):** Het referentienummer van het ADP Call Loggingsysteem

Tip: het pictogram naast het lognummer geeft weer op welke manier de call geregistreerd werd: 'W' voor calls die via internet aangemaakt werden, een telefoonpictogram voor calls die via de telefoon aangemaakt werden en een pictogram van een faxtoestel voor calls die aangeleverd werden door de gegevens van de call te faxen.

Als u met de muis over het lognummer gaat, verschijnt een tooltip met de naam van de contactpersoon van de call.

- **Priority (prioriteit):** de door u of ADP toegekende huidige prioriteit
- **Contact:** de contactpersoon
- **Subject (onderwerp):** Het onderwerp dat ingevoerd werd toen de call aangemaakt werd.
- **Cust Ref (uw referentie):** Het lognummer of de referentie van de klant als die opgegeven werd toen de call aangemaakt werd.
- **Status:** De status van de call. Als u met de muis over de status gaat, verschijnt een tooltip met de volledige beschrijving van de status van de call.

Als er nog meerdere calls zijn, wordt de optie **Next** weergegeven.

Als er een vorige pagina beschikbaar is, zal de optie **Back** weergegeven worden.


Het totaal aantal calls wordt weergegeven op de laatste pagina van de lijst.

3.6 Gegevens van de call weergeven

Vanuit de zoekresultatenlijst kunt u nog verder in detail gaan en de volledige gegevens van de call bekijken.

Als u op het **lognummer (callnummer)** klikt worden de volgende gegevens weergegeven:

Calls details 7800066

Call lognummer	7800066	 1
Bedrijf	Bedrijf	2
Vestiging	Vestiging	
Contact	Contactpersoon	
Status	Huidig dossier	<input type="checkbox"/> 3
Prioriteit	3 - Enkele operaties geblokkeerd, normale werking mogelijk	
Aangemaakt	01/09/2011 10.50 (Europe/Amsterdam)	
Verbonden aan Call (+)	(geen verbinding)	Verbonden Call (- (geen verbinding))
Onderwerp	Onderwerp van de call 4	

Details Actie Attachments 5

Details van de call die u ingegeven heeft bij creatie ervan.

Afdrukvoorbeeld Call lijst Notitie toevoegen 6 Volgende >

1. Gegevens met betrekking tot de call:

- **Call log number (call lognummer):** Het geselecteerde call nummer
- **Source:** Het communicatiemiddel waarmee de call geregistreerd werd

2. De gegevens van de firmagroep, vestiging en contactpersoon van de call:

- **Company (bedrijf):** Het bedrijf waarvoor de call geregistreerd werd
- **Site (vestiging):** De vestiging waarvoor de call geregistreerd werd
- **Contact:** De contactpersoon die de call heeft aangemaakt.

3. De status, prioriteit en creatiedatum van de call, alsook een eventuele verwijzing naar een andere call

- **Status:** De huidige status van de call
- **Priority (prioriteit) :** De huidige prioriteit die ADP aan de call heeft toegewezen.
- **Log date (Aangemaakt):** De datum waarop de call aangemaakt werd
- **Log time (Aangemaakt):** Het tijdstip waarop de call werd aangemaakt (GMT/BST)

-
- **Link to call (Forward) (verbonden aan call):** Het ADP-lognummer van alle volgende call betreffende deze call.
 - **Link to call (Backward) (verbonden aan call):** Het ADP-lognummer van alle vorige calls betreffende deze call.
4. **Subject (onderwerp):** Het onderwerp
5. Tabbladen:
- **Details:** De gegevens van de call die ingevoerd werden toen de call werd aangemaakt
 - **Action (actie):** Als een support analist aan de call aan het werken is, zullen de gegevens betreffende de acties die hij ondernomen heeft of zal ondernemen als hij aan de call werkt, in dit gedeelte gedetailleerd beschreven worden.
 - **Attachment:** eventuele bijlages die u of de support medewerker aan de call gehangen heeft.
6. Actieknoppen: onderaan de verschillende lijsten met zoekop-drachten of onderaan de details van een call kunt u verschillende actieknoppen terugvinden:
- **New search (nieuwe zoekopdracht):** Links naar zoekfunctionaliteiten die eerder in deze handleiding besproken werden.
 - **Refine Search (zoekopdracht vernauwen):** Hiermee keert u terug naar de geavanceerde zoekoptie en u behoudt de ingevoerde parameters. Bovendien kunt u nog bijkomende zoekparameters toevoegen.
 - **Print Preview (afdrukvoorbeeld):** Selecteer deze optie om een afdrukvoorbeeld van de weergegeven gegevens van de call te zien en druk ze daarna af.

Tip: Als u de afdrukvoorbeeldoptie selecteert, wordt een nieuw venster geopend met de gegevens van de call in de opmaak zoals ze afgedrukt worden. De afmetingen van de gedeeltes voor **Details** en **Action** worden aangepast aan de hoeveelheid tekst die hier voor deze call staat.

- **Print list (Lijst drukken):** Middels deze optie kunt u de weergegeven gegevens afdrukken naar een printer.
- **Call List (Call lijst):** Hiermee keert u terug naar het overzicht van de zoekresultaten.
- **Add note (Notitie toevoegen):** hiermee kunt u na het aanmaken van de call nog notities toevoegen. Deze optie is uiteraard alleen beschikbaar bij nog openstaande calls.

Opmerking: Als u informatie aan de call kunt toevoegen die de analist kan helpen bij het oplossen van het probleem, kunt u telefonisch of via e-mail contact opnemen met de Software Support en het ADP-lognummer en de gegevens vermelden.

- **Next/Back (Volgende/Terug)**

Vanuit het afdrukvoorbeeldvenster kunt u de gegevens van de callsafdrukken of e-mailen:

- Om de call af te drukken, selecteert u **Print**. Er zal gevraagd worden om uw printerinstellingen in te voeren alvorens de gegevens van de call afgedrukt worden.
- Om de call te e-mailen, selecteert u **E-mail**. Er zal gevraagd worden om een e-mailadres in te voeren alvorens u op de optie **Send (versturen)** klikt.
- **Back (terug):** U keert terug naar de lijst met de zoekresultaten

4. Een nieuwe call aanmaken

Om een nieuwe call aan te maken, selecteert u **Log Call (Aanmaken call)** in de opties aan de linkerkant.

Belangrijk: In het geval u een call die gesloten is, maar waarover u nog vragen heeft, of indien u een call heeft die ten onrechte gesloten is, opnieuw wil “heropenen”, dan kunt u een call aanmaken met een link naar de eerder gemelde (gesloten) call. Om dit te doen volgt u gewoon onderstaande procedure, maar vult u zeker de link naar het vorige callnummer in (zie punt 4 hieronder).

Als uw bedrijf meer dan één vestiging heeft en u kunt calls aanmaken in naam van andere gebruikers op andere locaties:

- Selecteert u met behulp van het drop-downpijlje het bedrijf en de vestiging voor wie u de call aanmaakt.

Het volgende scherm verschijnt:

The screenshot shows the 'Aanmaken Call' interface. On the left is a navigation menu with 'Aanmaken Call' selected. The main area contains the following fields and sections:

- 1** Mr (top right)
- Calls die vallen onder het software support contract worden behandeld volgens de afgesproken voorwaarden.
- 2** Bedrijf: Bedrijfsnaam (dropdown)
- Vestiging: - Selecteer een vestiging - (dropdown)
- Contact: Naam contactpersoon (text input)
- 3** Telefoon: +31 XX-XXXXXXX (text input with phone icon)
- E-mail: Uw mailadres (text input)
- 4** Prioriteit: Systeem volledig down / bijvestiging down (dropdown)
- Uw referentie: Mogelijkheid tot eigen referentie (text input)
- Verbinden aan Call: Mogelijkheid tot linken aan afgesloten call (text input)
- 5** Onderwerp: Onderwerp (text input)
- 6** Details: Bijlage(n) (dropdown)
- Auto tekst: ALLE CALLS (dropdown) with 'Tekst toevoeg' button
- Omschrijving van het probleem (large text area)
- Reset (button)
- Aanmaken Call (button)

Opmerking: De **Contact** en de **Site** kunnen niet bewerkt worden op dit scherm. Als u een andere contactpersoon dan uzelf wilt opgeven, kunt u zijn gegevens toevoegen bovenaan in het **Details**-venster met behulp van de voorziene **Auto text**.

1. Aanspreking en naam: hier kunt u de naam van de persoon zien waarmee u ingelogd bent.

2. Bedrijfsgegevens:

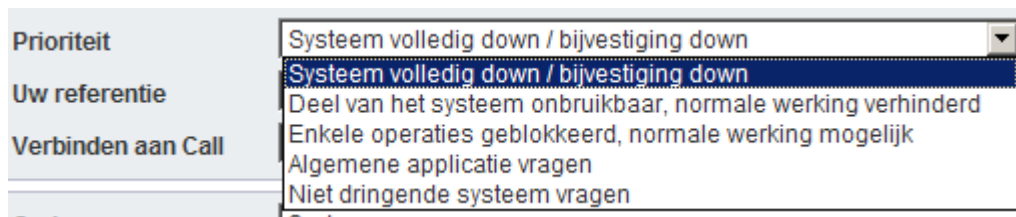
- **Company (bedrijf):** Het bedrijf waarvoor u een call wil aanmaken
- **Site (vestiging):** De vestiging waarvoor u een call wil aanmaken
- **Contact:** De contactpersoon

3. Contactgegevens:

- **Telephone no. (telefoon):** Dit is het standaard telefoonnummer dat opgeslagen is in de Call Logging-klantendatabase. U kunt ofwel uw werktelefoonnummer ofwel uw gsm-nummer weergeven door op het juiste pictogram naast het telefoonnummerveld te klikken. Als u voor deze call op een ander nummer gebeld wilt worden, kunt u het standaardnummer overtypen.
- **E-mail address (e-mail):** Dit is het standaard e-mailadres dat opgeslagen is in de Call Logging-klantendatabase. De drop-downlijst toont alle alternatieve e-mailadressen die in deze database opgeslagen zijn.

4. Overige gegevens:

- **Priority (prioriteit):** Selecteer een prioriteit die aanduidt hoe ernstig het probleem is. De mogelijke opties zijn:



- Systeem volledig down/Bijvestiging down: dit is de meest urgente prioriteit en mag enkel gebruikt worden indien een hele groep of een vestiging niet meer kan werken.

- Deel van het systeem onbruikbaar, normale werking verhinderd: bijvoorbeeld als een bepaalde afdeling zoals de receptie niet meer kan werken

- Enkele operaties geblokkeerd, normale werking mogelijk: bijvoorbeeld een factuur die niet gemaakt kan worden

- Algemene applicatie vragen: de "hoe kan ik" vragen

- Niet dringende systeem vragen

Opmerking: Alle calls worden behandeld op basis van de prioriteit en de volgorde waarin ze aangemeld werden. Uw call zal bekeken worden tijdens de gewone kantooruren, alvorens deze aan een supportteam wordt toegewezen. ADP Dealer Services International behoudt het recht om de door u geselecteerde prioriteit te wijzigen overeenkomstig de algemene voorwaarden van de Software Support Service.

- **Your reference (uw referentie):** Hier kunt u uw eigen callnummer of referentienummer invoeren.
 - **Link to call (verbinden aan call):** Als de call die u aanmaakt betrekking heeft op een eerder aangemaakte en reeds gesloten call, moet u hier het vorige call nummer invoeren. Op deze manier kunnen wij de historiek (genomen acties) bekijken van de gesloten call en u sneller een definitieve oplossing aanbieden.
5. **Subject (onderwerp):** hier kunt u kort omschrijving waarover het probleem of uw vraag handelt.
6. Tabbladen:
- **Details:** hier kunt u een uitgebreide beschrijving van uw probleem/vraag ingeven. U vult de gegevens van uw call in door **Auto text** te gebruiken en de informatie in te voeren naast de tekstprompts of door vrije tekst in te voeren. Als u autotekst ingevoerd hebt kunt u onder de prompts nog bijkomende gegevens als vrije tekst toevoegen.
 - **Attachments (bijlagen):** hier kunt u bijlagen meegeven met de call. Toegelaten documenten zijn oa. ".doc", ".docx", ".jpg", ".kpm", ".pan", ".pdf", ".ppt", ".pptx", ".png", ".tif", ".txt", ".xls", ".xlsx", ".xml". De maximum toegelaten grootte van het bestand is 1,5Mb. U kunt tot maximaal 4 bijlages toevoegen.
 - **Auto text:** Gebruik de drop-downpijl om een tekstprompt te selecteren voor de verschillende soorten calls. Gebruik de **Add**-knop om de prompts in het **Details**-veld in te voegen.

Tip: Als u wilt dat de support analist iemand anders dan uzelf terugbelt, voeg dan de autotekst **Site Contact** als eerste item in het **Details**-veld in.

Klik op **Submit (Aanmaken call)** om de call aan te maken.

Als de call niet aangemaakt kan worden, zal een foutmelding verschijnen, bijv. System temporarily unavailable (systeem tijdelijk niet beschikbaar). Als de call succesvol is aangemaakt, versijnt het volgende scherm:



Ook hier zijn een aantal knoppen beschikbaar:

- **New call (Nieuw dossier):** Klik op deze optie om een nieuwe call aan te maken
- **Preview last call (Laatste bekijken):** Selecteer deze optie om een afdrukvoorbeeld te zien van de gegevens van de call die u net aangemaakt heeft en druk ze hierna af.


Tip: Als u de afdrukvoorbeeldoptie selecteert, wordt een nieuw venster geopend met de gegevens van de call in de opmaak zoals ze worden afgedrukt. De afmetingen van de gedeeltes voor **Details** en **Action** worden aangepast aan de hoeveelheid tekst die hier voor deze call staat. Om de call af te drukken, selecteert u **print**. Er zal gevraagd worden om uw printerinstellingen in te voeren alvorens de gegevens van de call worden afgedrukt.

- **Advanced search (Uitgebreid zoeken):** Links naar de zoekfunctionaliteiten die eerder in deze handleiding besproken werden.
- **Quick search (Snel zoeken):** Links naar de zoekfunctionaliteit-en die eerder in deze handleiding besproken werden.

5. Gegevens van de contactpersoon en de gebruiker

5.1 Gegevens van de contactpersoon

De optie **Contact Details (Contactgegevens)** geeft uw gebruikersgegevens weer die opgeslagen zijn in de Call Logging-klantendatabase. Als de getoonde gegevens fout zijn of gewijzigd zijn, moet u via de gewone kanalen contact opnemen met onze Helpdesk om deze wijzigingen door te geven.



The screenshot shows the ADP web interface. At the top left is the ADP logo. The top right corner has a language dropdown menu set to 'Nederlands - Dutch'. On the left side, there is a navigation menu with the following items: 'Navigatie', 'ADP Medewerker Intranet', 'AssociateNet Home', 'Call Logging', 'Snel zoeken', 'Mijn calls', 'Zoeken op Call nummer', 'Uitgebreid zoeken', 'Aanmaken Call', and 'Contactgegevens' (which is highlighted in red). The main content area is titled 'Contactgegevens' and shows the name 'Mr Christophe Haentjens'. Below the title, there is a message: 'Dit zijn uw call logging contact gegevens. Indien deze gegevens niet correct zijn, contacteer ons support team.' A table displays the contact details:

Contact naam	Christophe Haentjens
Positie	Support Team Leader
info enkel e-mailadres	
Telefoon nummer	
Telefoon extensie	
Mobiel nummer	

At the bottom right of the table, there is a 'Print' button. The footer of the page shows 'ADPDSI.com' and 'Legaal Privé'.

6. ACAAR

6.1 Wat is ACAAR?

Terminologie:

- ACAAR – Automotive Call Audit Analysis Reporting
- KPI – Key Performance Indicator of prestatie-indicator.

ACAAR geeft u als gebruiker de mogelijkheid om online enkele van onze Support KPI's te bekijken voor uw firma over een periode van 12 maand. Dit onder de vorm van bepaalde trend-grafieken en tabellen, waarin u tevens beschikt over drill-down mogelijkheden om de gegevens tot in detail te analyseren.

De rapporten worden telkens bijgewerkt na een zogenaamde “end-of-day” procedure waarbij elke avond alle call gegevens van die dag geïndexeerd en verwerkt worden.

Hierdoor kunt u quasi in realtime beschikken over alle informatie.

Opmerking: De optie ACAAR in Internet Call Logging is niet standaard geactiveerd. Indien u hiervan gebruik wenst te maken logt u gewoon een call bij onze helpdesk met in de titel de vermelding “aanmelding ACAAR”.

6.2 Verschillende rapportages

Eenmaal beschikbaar kunt u de optie ACAAR terugvinden onder het menu **Call Logging – ACAAR:**

The screenshot displays the ACAAR web application interface. At the top, there is a red header bar with the ADP logo on the left and a language dropdown menu on the right set to 'Nederlands - Dutch'. Below the header, the main content area is titled 'ACAAR - Automotive Call Audit Analysis Reporting'. A welcome message states: 'Welkom bij 'ACAAR on the Web' - De online mogelijkheid om Support KPI's te bekijken van de afgelopen 12 maanden. Hier kunt u trend-grafieken en overzicht-tabellen bekijken, waarin u met drill-down mogelijkheden de calls vaak tot in detail kunt analyseren. Met deze drill-down menu's kunt u de root cause analysis bekijken voor de huidige en voorgaande maand (indien van toepassing). Data is beschikbaar na iedere dagsluiting.' Below the message is a 'Vestiging' dropdown menu set to 'Alle vestigingen' and a 'Help' button. The main dashboard contains seven report cards, each with a title, a small icon, and a brief description of the data presented:

- Aantal calls:** Aangemaakte, gesloten en open Calls. Status volgens laatste 'End of Day'.
- SLA Respons:** Behaalde responsetijd per prioriteit versus SLA.
- Openstaande call analyse:** Openstaande calls volgens laatste 'End of Day' gegroepeerd per prioriteit en tijd openstaand.
- SLA Opgelost:** Behaalde oplossingstijd per prioriteit versus SLA.
- Calls per gebruiker per maand:** Aantal calls aangemaakt per gebruiker. Percentage per ICL & Percentage van calls (klasificatie-kennis) & Percentage 1st contact opgelost per vestiging.
- SLA Opgelost per Module:** Behaalde oplossingstijd volgens module versus SLA.
- Kennis Calls:** Het percentage van kennis gerelateerde calls per discipline.

On the left side, there is a navigation menu with the following items: Navigatie, CustomerNet, CustomerNet Home, Call Logging, Snel zoeken, Mijn calls, Zoeken op Call nummer, Uitgebreid zoeken, Aanmaken Call, Contactgegevens, **ACAAR** (highlighted), Autoline Expo 2009, Beheer, Miscellaneous, and Afmelden.

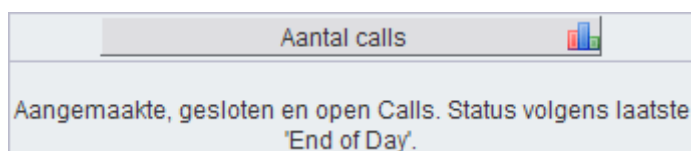
De beschikbare rapporten in ACAAR zijn:

- Call Volumes (Aantal calls)
- Open Call Analysis (Openstaande call analyse)
- Calls per User Per Month (Calls per gebruiker per maand)
- Knowledge calls (Kennis calls)
- SLA Response (SLA respons)
- SLA Resolve (SLA opgelost°)
- SLA Resolve by Module (SLA opgelost per module)

Alle rapporten zijn, indien u toegang heeft tot meerdere vestigingen, per vestiging of geconsolideerd over alle vestigingen te raadplegen.

6.2.1 Call Volumes (Aantal calls)

In dit rapport vindt u informatie met betrekking tot alle gemelde, afgesloten en openstaande calls sinds de vorige dagafsluiting (met andere woorden van de huidige dag – 1).



Hiermee kunt u over een periode van de afgelopen 12 maanden een grafiek zien, uitgesplitst per maand, met daarin het aantal aangemaakte, behandelde (afgesloten) en open calls, telkens per einde maand.



Middels de knop **ACAAR Home** keert u terug naar het ACAAR hoofdmenu.



- Als u de muisaanwijzer positioneert over een bepaalde kolom, verschijnt er een tooltip met het totale aantal calls voor die kolom
- Door in de grafiek te klikken op een bepaalde maand verkrijgt u onderin het scherm een tabel met daarin het detail van de calls, uitgesplitst per prioriteit van die maand.

Aantallen calls overzicht - ALLE VESTIGINGEN - augustus 2011			
Prioriteit	Aangemaakt	Behandeld	Open
1	0	0	0
2	1	1	0
3	21	21	1
4	7	8	0
5	2	1	1
Totaal	31	31	2

[Export tabel naar Excel](#)

- Bovenin de tabel is nogmaals zichtbaar of de gegevens betrekking hebben op een bepaalde vestiging of op alle vestigingen.
- Als u de tabel opvraagt voor de laatste of op één na laatste maand dan kunt u, door simpelweg op een bepaald getal te klikken, de calls tot in detail gaan bekijken:

Aantallen calls overzicht - ALLE VESTIGINGEN - september 2011 - Call records

Pagina 1

Datum aanmaken Call	Call nummer	Prioriteit	Contact	Onderwerp
01/09/2011	7800066	3	Contactpersoon	Onderwerp
01/09/2011	7800587	3	Contactpersoon	Onderwerp
05/09/2011	7808596	3	Contactpersoon	Onderwerp

Terug ACAAR Home Help

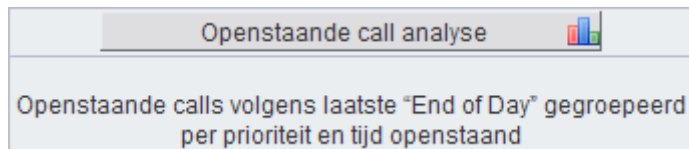
De rode calls zijn afgesloten, de zwarte lijnen zijn nog openstaande calls.

Door te klikken op één bepaalde call krijg u tevens het detail van de call te zien.

Met de knop **Back (Terug)** keert u terug naar het overzicht **Call Volumes (Aantal calls)**, met de knop **ACAAR Home** keert u terug naar het ACAAR hoofdmenu.

- Middels de knop **Export table to Excel (export tabel naar Excel)** kunt u de gegevens overhalen naar excel. Deze optie laat toe om de tabel onder een CSV (Comma Separated Variable) bestand op te slaan, welke in eender welke spreadsheet applicatie geopend kan worden.

6.2.2 Open Call Analysis (Openstaande call analyse)



Deze tabel toont een overzicht van de nog openstaande calls (na de dagafsluit, dus dag -1), gegroepeerd per prioriteit en per aantal dagen dat de calls open staan.

Openstaande Calls - Tijdsanalyse - ALLE VESTIGINGEN - september 2011							
Prioriteit	0-3	4-10	11-15	16-20	21-30	30+	Totaal
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	1	0	0	0	0	1
4	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	1	0	0	1
Totaal	0	1	0	1	0	0	2

Export tabel naar Excel

Bovenin het rapport is opnieuw zichtbaar of de gegevens in de tabel voor één bepaalde vestiging zijn of voor alle vestigingen samen.

Indien er openstaande calls weergegeven worden kunt hiervan een overzicht opvragen door te klikken op het aantal:


Prioriteit	0-3	4-10
1	0	0
2	0	0
3	0	1
4	0	0

U krijgt dan, net als bij het rapport **Call Volumes (Aantal calls)**, een detailoverzicht met de calls. In dit overzicht kan u opnieuw, door eenvoudigweg te klikken op een call, het detail van de call naar voor halen.

Middels de knop **Export table to Excel (export tabel naar Excel)** kunt u de gegevens overhalen naar excel. Deze optie laat toe om de tabel onder een CSV (Comma Separated Variable) bestand op te slaan, welke in eender welke spreadsheet applicatie geopend kan worden.

Middels de knop **ACAAR Home** keert u terug naar het ACAAR hoofdmenu.

6.2.3 Calls Per User Per Month (Calls per gebruiker per maand)

Calls per gebruiker per maand 

Aantal calls aangemaakt per gebruiker. Percentage per ICL & Percentage van calls (klasificatie=kennis) & Percentage 1st contact opgelost per vestiging

Deze tabel geeft een overzicht van alle calls van de afgelopen 12 maand, uitgesplitst in het aantal calls die per gebruiker aangemaakt werden per maand.

Klik op een tabel rij om de break-down per vestiging te bekijken voor een geselecteerde maand

Calls per gebruiker per maand - Alle vestigingen					
Maand	Calls per gebruiker per maand	Calls logged via web %	Kennis Gap %	1st contact opgelost %	Aantal Gebruikers
december 2010	N/A	33	33	0	0
januari 2011	N/A	5	53	58	0
februari 2011	N/A	7	78	48	0
maart 2011	N/A	3	70	43	0
april 2011	N/A	0	44	56	0
mei 2011	N/A	4	74	44	0
juni 2011	N/A	5	41	54	0
juli 2011	N/A	0	25	67	0
augustus 2011	N/A	6	42	61	0
september 2011	N/A	25	50	75	0

Export tabel naar Excel

Opmerking: Deze tabel laat alleen de informatie zien voor alle vestigingen samen, uiteraard indien u beschikt over meerdere vestigingen. Indien u op een bepaalde lijn klikt krijgt u het detail per vestiging te zien.

Additioneel op de berekening van het aantal gelogde calls per gebruiker laat dit rapport ook volgende zaken zien:

- **Calls Logged via web%:** Het percentage aan calls welke voor uw vestiging(en) aangemaakt zijn middels Internet Call Logging
- **Knowledge Gap % (Kennis gap %):** Het percentage aan calls welke volgens onze support afdeling geïdentificeerd werden als gebruikersfout of gebrek aan training.
- **First Time Contact Fix% (1st contact opgelost %):** Het percentage aan calls welke opgelost worden bij het eerste contact
- **No. Of users (Aantal gebruikers):** Het totale aantal gebruikers voor die maand over alle vestigingen

Door te klikken op een willekeurige maand kunt u een detail van die maand per vestiging verkrijgen:

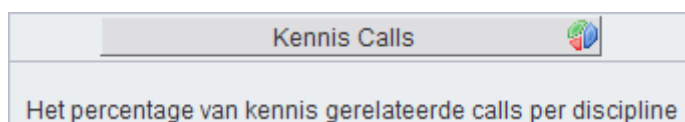
Calls per gebruiker per maand - augustus 2011			
Vestiging	Calls logged via web %	Kennis Gap %	1st contact opgelost %
Vestiging 1	0	42	65
Vestiging 2	100	0	50
Vestiging 3	0	100	0
Vestiging 4	0	0	0
Vestiging 5	0	100	100

Export tabel naar Excel

Middels de knop **Export table to Excel (export tabel naar Excel)** kunt u de gegevens overhalen naar excel. Deze optie laat toe om de tabel onder een CSV (Comma Separated Variable) bestand op te slaan, welke in eender welke spread-sheet applicatie geopend kan worden.

Middels de knop **ACAAR Home** keert u terug naar het ACAAR hoofdmenu.

6.2.4 Knowledge Calls (Kennis calls)

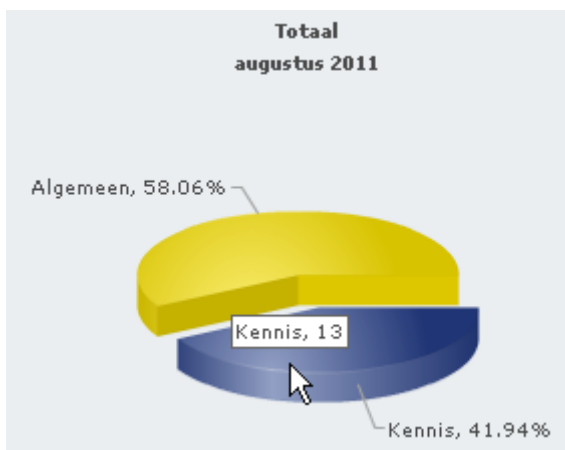
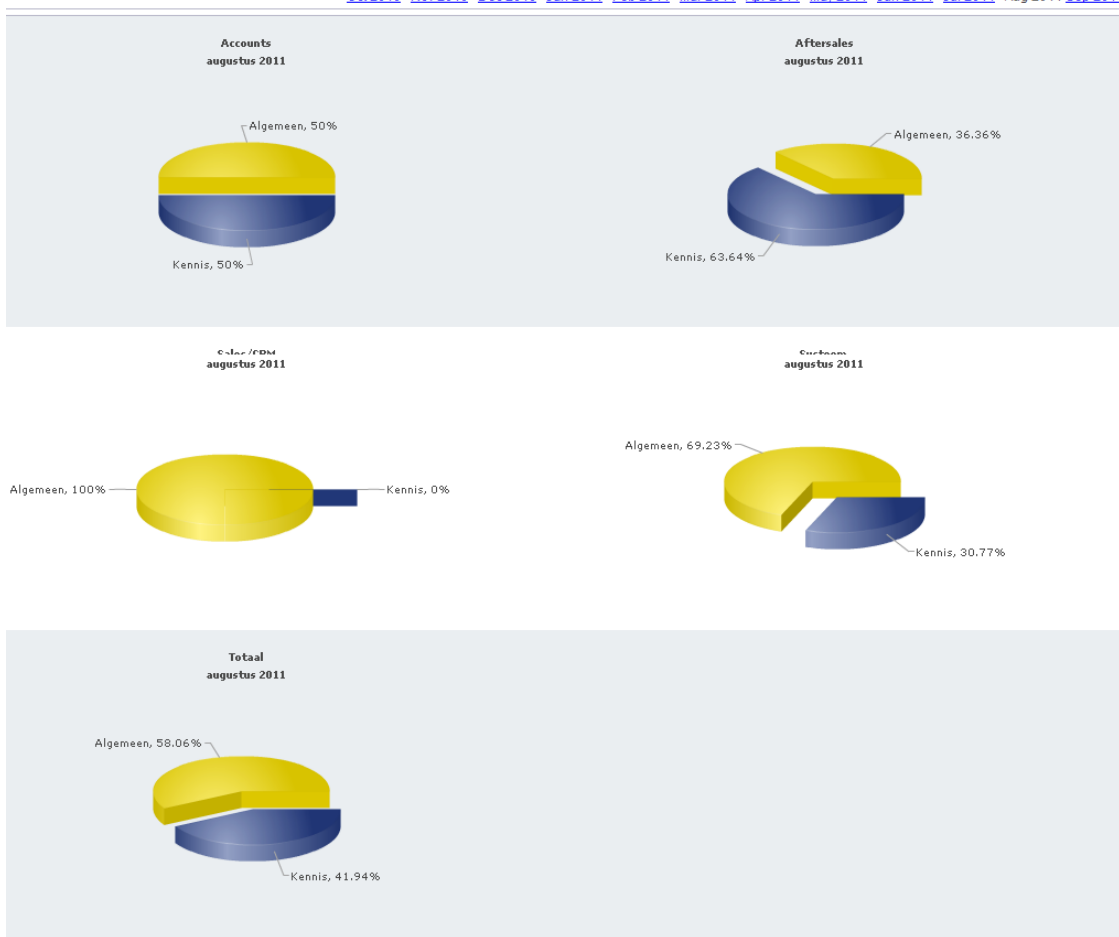


Dit rapport laat het aantal “kennis-gap” calls zien, uitgesplitst per module. Hiermee bedoelen we de calls waarbij de oorzaak van de call eigenlijk te wijten was aan een gebrek aan kennis van de gebruiker.

Dit laat u als beheerder toe om te zien in welk segment er eigenlijk behoefte aan extra trainingen nodig zijn.

Ook dit rapport kan per vestiging afzonderlijk of voor alle vestigingen samen opgevraagd worden.

De gegevens van dit rapport worden weergegeven onder een zogenaamde taartgrafiek:



Ook hier verschijnt er een tooltip met het totale aantal calls als u de muisaanwijzer positioneert over een bepaalde kolom.

Door bovenin of onderin op een bepaalde maand te klikken vraagt u de gegevens voor die maand op.

Middels de knop **ACAAR Home** keert u terug naar het ACAAR hoofdmenu.

Onderin het scherm is er een tabel zichtbaar met daarin het detail van de voor die maand opgevraagde gegevens, uitgesplitst per module:

Discipline	Gesloten	Kennis
Accounts	4	2
Aftersales	11	7
Sales/CRM	3	0
Systeem	13	4
Merkspecifiek	0	0
Andere	0	0
Totaal	31	13

[Export tabel naar Excel](#)

- Bovenin de tabel is opnieuw zichtbaar of de gegevens opgevraagd zijn voor één bepaalde vestiging of voor alle vestigingen samen
- De verschillende modules zijn:
 - Accounts (boekhouding)
 - Aftersales (werkplaats)
 - Sales/CRM (CRM pakket)
 - Systeem (operating systeem, database en alles wat hardware is)
 - Merkspecifiek
 - Andere
- Als u de tabel opvraagt voor de laatste of op één na laatste maand dan kunt u, door simpelweg op een bepaald getal te klikken, de calls tot in detail gaan bekijken:

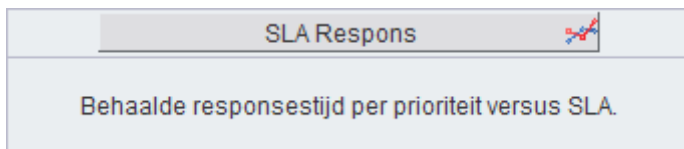
Discipline	Gesloten	Kennis
Accounts	4	2
Aftersales	11	7

Door vervolgens te klikken op één bepaalde call krijg u tevens het detail van de call te zien.

Met de knop **Back (Terug)** keert u terug naar het overzicht **Knowledge Calls (Kennis calls)**, met de knop **ACAAR Home** keert u terug naar het ACAAR hoofdmenu.

- Middels de knop **Export table to Excel (export tabel naar Excel)** kunt u de gegevens overhalen naar excel. Deze optie laat toe om de tabel onder een CSV (Comma Separated Variable) bestand op te slaan, welke in eender welke spread-sheet applicatie geopend kan worden.

6.2.5 SLA Response (SLA respons)



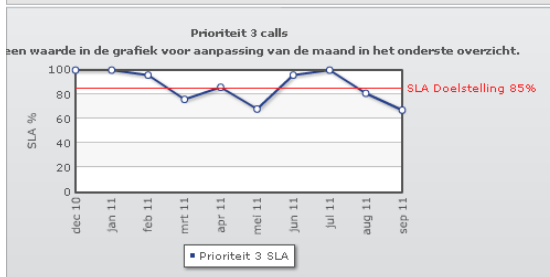
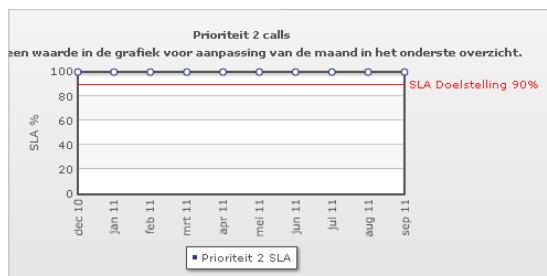
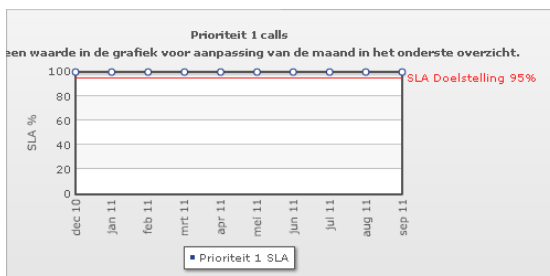
Dit rapport laat, per prioriteit en over een periode van de afgelopen 12 maanden, de responsetijd (tijd tussen het aanmaken van de call en het eerste contact met de klant) van de calls zien.

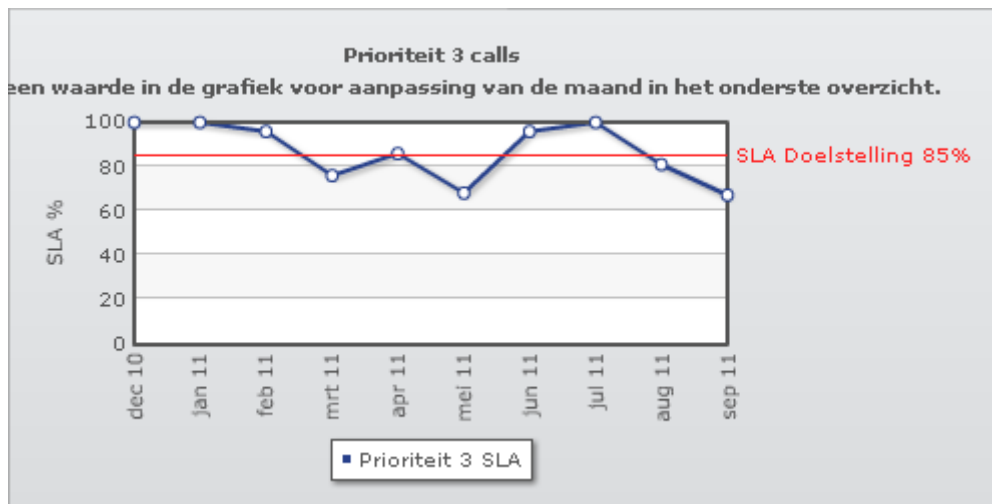
Bovenin wordt in de legende nog eens samengevat welke tijden er voor de respons gelden per prioriteit:

Legenda	SLA Resultaat
Prioriteitstelling Call	Responstijd
Prioriteit 1	30 minuten
Prioriteit 2	2 uren
Prioriteit 3	4 uren
Prioriteit 4	16 uren

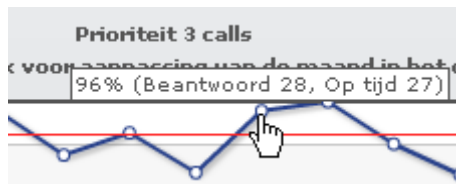
Per prioriteit kunt u een grafiek zien met de behaalde responsetijd per maand, met daartegenover de te behalen doelstelling volgens de SLA (Service Level Agreement).

Dit rapport kan opnieuw gekozen worden per vestiging afzonderlijk of voor alle vestigingen samen.





Door met de muisaanwijzer over de resultaten per maand van de grafiek te bewegen kunt u het eigenlijke resultaat van die maand zien:



Onderin het scherm hebt u opnieuw een tabel met gedetailleerde gegevens welke per maand opgevraagd kunnen worden. Dit kunt u doen door met de muisaanwijzer te klikken op een data-punt voor een bepaalde maand in één van de grafieken:

Prioriteit	Beantwoord	Op tijd	Te laat	SLA %
1	0	0	0%	100%
2	<u>2</u>	<u>2</u>	0%	100%
3	<u>27</u>	<u>22</u>	19%	81%
4	<u>2</u>	<u>2</u>	0%	100%
5	<u>1</u>	<u>1</u>	0%	100%
Totaal	<u>32</u>	<u>27</u>	16%	84%

Export tabel naar Excel

- Bovenin de tabel is opnieuw zichtbaar of de gegevens opgevraagd zijn voor één bepaalde vestiging of voor alle vestigingen samen
- Als u de tabel opvraagt voor de laatste of op één na laatste maand dan kunt u, door simpelweg op een bepaald getal te klikken, de calls tot in detail gaan bekijken

Prioriteit	Beantwoord	Op tijd
1	0	0
2	0	0
3	<u>27</u>	<u>22</u>
4	<u>2</u>	<u>1</u>

Datum aanmaken Call	Call nummer	Prioriteit	Contact	Onderwerp
01/09/2011	7800066	3	Contactpersoon	Onderwerp
01/09/2011	7800587	3	Contactpersoon	Onderwerp
05/09/2011	7808596	3	Contactpersoon	Onderwerp

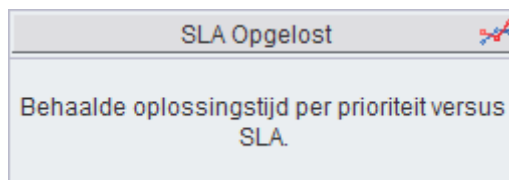
Terug ACAAR Home Help

Door vervolgens door te klikken op één bepaalde call krijg u tevens het detail van de call te zien.

Met de knop **Back (Terug)** keert u terug naar het overzicht **SLA Response (SLA respons)**, met de knop **ACAAR Home** keert u terug naar het ACAAR hoofdmenu.

- Middels de knop **Export table to Excel (export tabel naar Excel)** kunt u de gegevens overhalen naar excel. Deze optie laat toe om de tabel onder een CSV (Comma Separated Variable) bestand op te slaan, welke in eender welke spread-sheet applicatie geopend kan worden.

6.2.6 SLA Resolve (SLA opgelost)



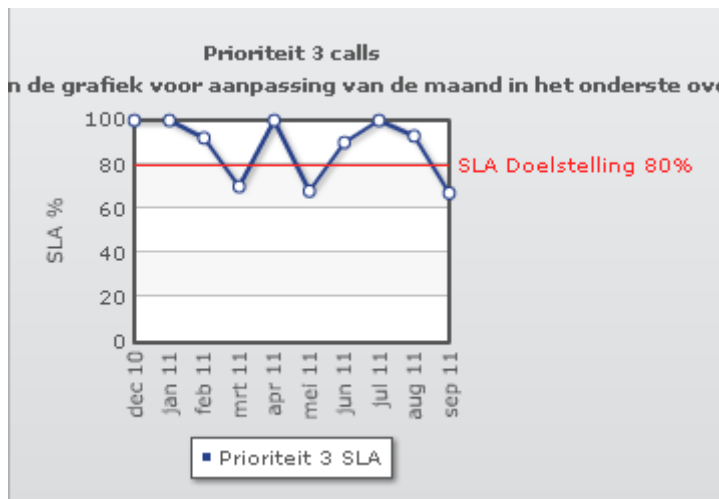
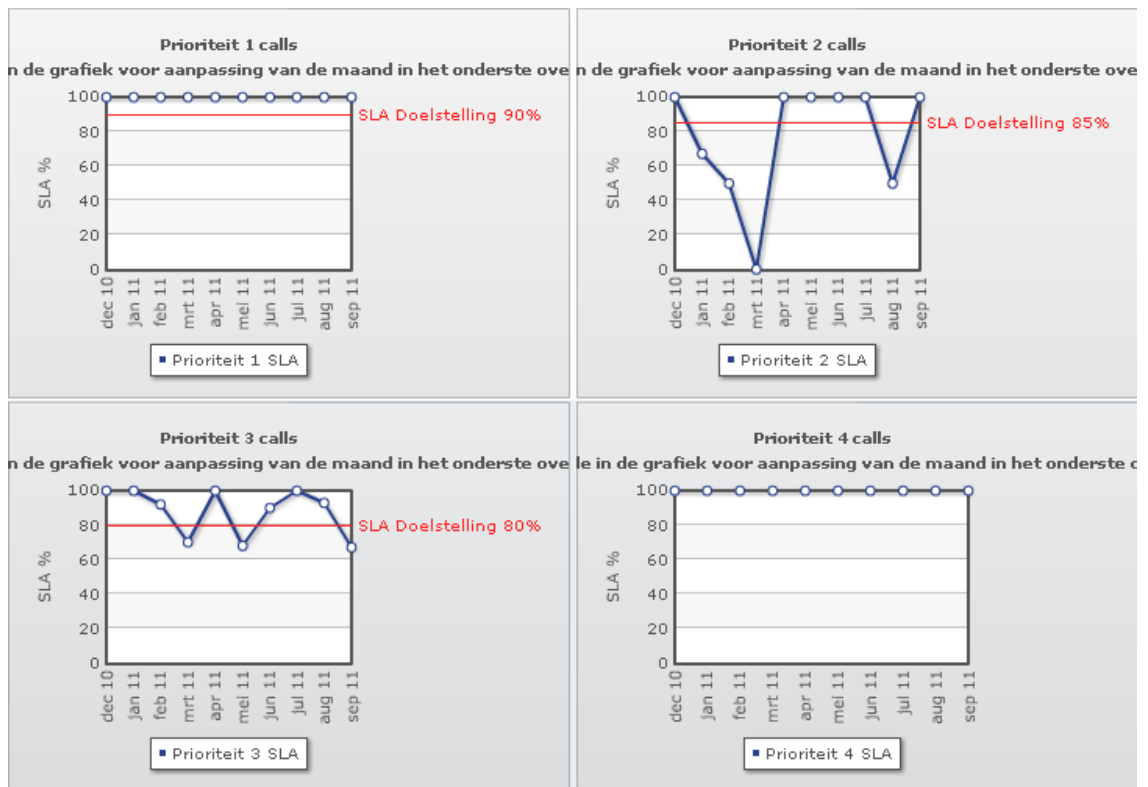
Dit rapport laat, per prioriteit en over een periode van de afgelopen 12 maanden, de oplostijd (tijd tussen het aanmaken van de call en het sluiten ervan) van de calls zien.

Bovenin wordt in de legende nog eens samengevat welke tijden er voor de oplostijd gelden per prioriteit:

Legenda	
Prioriteitstelling Call	Oplostijd
Prioriteit 1	4 uren
Prioriteit 2	8 uren
Prioriteit 3	3 dagen
Prioriteit 4	8 dagen

Per prioriteit kunt u een grafiek zien met de behaalde oplostijd per maand, met daartegenover de te behalen doelstelling volgens de SLA (Service Level Agreement).

Dit rapport kan opnieuw gekozen worden per vestiging afzonderlijk of voor alle vestigingen samen.



Door met de muisaanwijzer over de resultaten per maand van de grafiek te bewegen kunt u het eigenlijke resultaat van die maand zien:



Onderin het scherm hebt u opnieuw een tabel met gedetailleerde gegevens welke per maand opgevraagd kunnen worden. Dit kunt u doen door met de muisaanwijzer te klikken op een data-punt voor een bepaalde maand in één van de grafieken:

SLA Resultaat op Prioriteit (opgelost) - COMBINED - augustus 2011				
Prioriteit	Behandeld	Op tijd	Te laat	SLA %
1	0	0	0%	100%
2	2	1	50%	50%
3	27	25	7%	93%
4	2	2	0%	100%
5	0	0	0%	100%
Totaal	31	28	10%	90%

[Export tabel naar Excel](#)

- Bovenin de tabel is opnieuw zichtbaar of de gegevens opgevraagd zijn voor één bepaalde vestiging of voor alle vestigingen samen
- Als u de tabel opvraagt voor de laatste of op één na laatste maand dan kunt u, door simpelweg op een bepaald getal te klikken, de calls tot in detail gaan bekijken

SLA Resultaat op Prioriteit (opgelost) - COMBINE		
Prioriteit	Behandeld	Op tijd
1	0	0
2	2	1
3	27	25
4	2	2

SLA Resultaat op Prioriteit (opgelost) - COMBINED - augustus 2011 - Call records

Pagina 1

Datum aanmaken Call	Call nummer	Prioriteit	Contact	Onderwerp
28/07/2011	7728296	4	Contactpersoon	Onderwerp
22/08/2011	7776405	4	Contactpersoon	Onderwerp

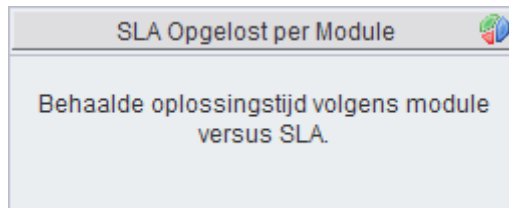
[Terug](#) [ACAAR Home](#) [Help](#)

Door vervolgens door te klikken op één bepaalde call krijg u tevens het detail van de call te zien.

Met de knop **Back (Terug)** keert u terug naar het overzicht **SLA Resolve (SLA opgelost)**, met de knop **ACAAR Home** keert u terug naar het ACAAR hoofdmenu.

Middels de knop **Export table to Excel (export tabel naar Excel)** kunt u de gegevens overhalen naar excel. Deze optie laat toe om de tabel onder een CSV (Comma Separated Variable) bestand op te slaan, welke in eender welke spread-sheet applicatie geopend kan worden.

6.2.7 SLA Resolve by Module (SLA opgelost)



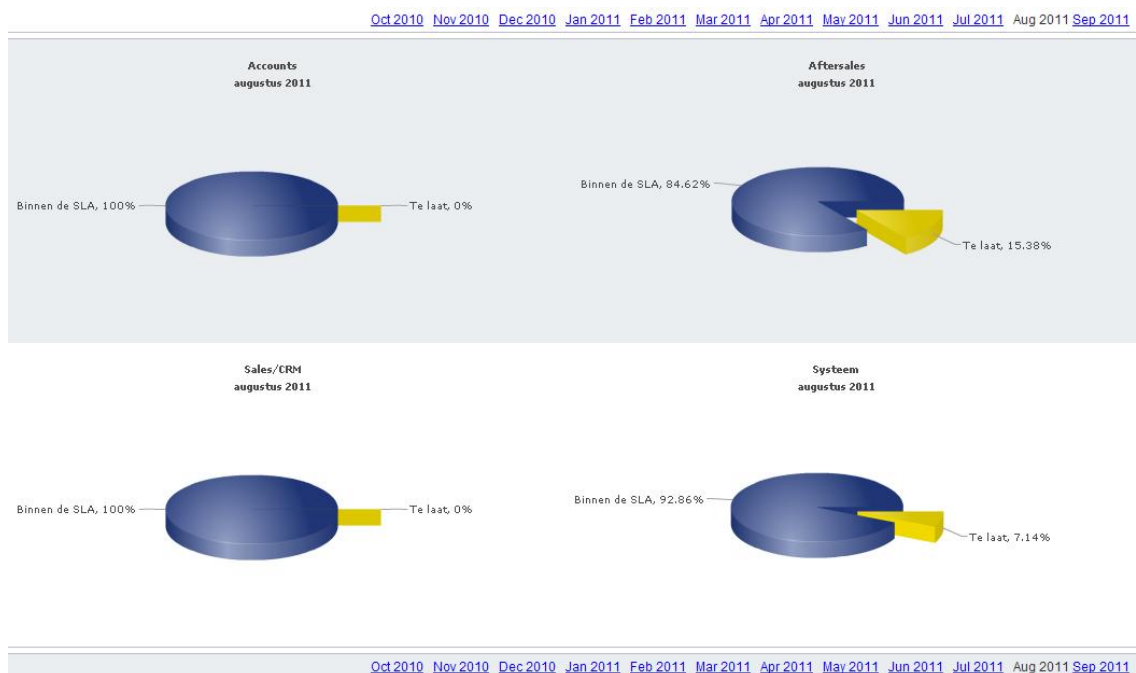
Dit rapport laat, per module en over een periode van de afgelopen 12 maanden, de oplostijd (tijd tussen het aanmaken van de call en het sluiten ervan) van de calls zien.

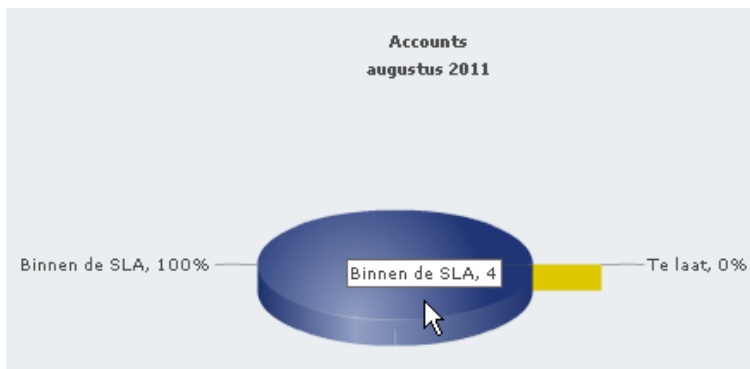
Bovenin wordt in de legende nog eens samengevat welke tijden er voor de oplostijd gelden per prioriteit:

Legenda	
Prioriteitstelling Call	Oplostijd
Prioriteit 1	4 uren
Prioriteit 2	8 uren
Prioriteit 3	3 dagen
Prioriteit 4	8 dagen

Per module krijgt u een grafiek onder taartvorm te zien met de behaalde oplostijd per maand.

Dit rapport kan opnieuw gekozen worden per vestiging afzonderlijk of voor alle vestigingen samen.





Ook hier verschijnt er een tooltip met het totale aantal calls als u de muisaanwijzer positioneert over een bepaalde kolom.

Door bovenin of onderin op een bepaalde maand te klikken vraagt u de gegevens voor die maand op.

Middels de knop **ACAAR Home** keert u terug naar het ACAAR hoofdmenu.

Onderin het scherm is er een tabel zichtbaar met daarin het detail van de voor die maand opgevraagde gegevens, uitgesplitst per module:

SLA Resultaat per Module (opgelost) - ALLE VESTIGINGEN - augustus 2011				
Discipline	Gesloten	Op tijd	Te laat	SLA %
Accounts	4	4	0%	100%
Aftersales	11	9	18%	82%
Sales/CRM	3	3	0%	100%
Systeem	13	12	8%	92%
Merkspecifiek	0	0	0%	100%
Andere	0	0	0%	100%
Totaal	31	28	10%	90%

[Export tabel naar Excel](#)

- Bovenin de tabel is opnieuw zichtbaar of de gegevens opgevraagd zijn voor één bepaalde vestiging of voor alle vestigingen samen
- De verschillende modules zijn:
 - Accounts (boekhouding)
 - Aftersales (werkplaats)
 - Sales/CRM (CRM pakket)
 - Systeem (operating systeem, database en alles wat hardware is)
 - Merkspecifiek
 - Andere
- Als u de tabel opvraagt voor de laatste of op één na laatste maand dan kunt u, door simpelweg op een bepaald getal te klikken, de calls tot in detail gaan bekijken:

SLA Resultaat per Module (opgelost) - ALLE VES		
Discipline	Gesloten	Op tijd
Accounts	4	4
Aftersales	11	9
Sales/CRM	3	3
Systeem	13	12
Merkspecifiek	0	0

Datum aanmaken Call	Call nummer	Prioriteit	Contact	Onderwerp
05/08/2011	7747783	3	Contactpersoon	Onderwerp
05/08/2011	7748567	4	Contactpersoon	Onderwerp
22/08/2011	7776405	4	Contactpersoon	Onderwerp

Terug ACAAR Home Help

Door vervolgens te klikken op één bepaalde call krijg u tevens het detail van de call te zien.

Met de knop **Back (Terug)** keert u terug naar het overzicht **Knowledge Calls (Kennis calls)**, met de knop **ACAAR Home** keert u terug naar het ACAAR hoofdmenu.

- Middels de knop **Export table to Excel (export tabel naar Excel)** kunt u de gegevens overhalen naar excel. Deze optie laat toe om de tabel onder een CSV (Comma Seperated Variable) bestand op te slaan, welke in eender welke spread-sheet applicatie geopend kan worden.

7. Bijkomende informatie

Als u calls aanmaakt is het belangrijk dat u zoveel mogelijk gegevens invoert. Als de gegevens die u invoerde via Internet Call Logging onvoldoende zijn om de call aan een supportteam toe te wijzen, zult u tijdens de kantooruren gecontacteerd worden en vragen wij u om meer informatie.

Hierdoor zal het langer duren voor uw call behandeld wordt, zeker als we u niet kunnen bereiken. In dat geval kunnen we de prioriteit van uw call verlagen totdat we u gecontacteerd hebben.

ADP zal het toegangsniveau herzien van gebruikers die voortdurend calls aanmaken met onvoldoende informatie.

8. Ondersteuning

Als u problemen ondervindt bij het gebruik van de diensten die in deze handleiding beschreven staan, kunt u via e-mail of telefonisch contact opnemen met onze Helpdesk.