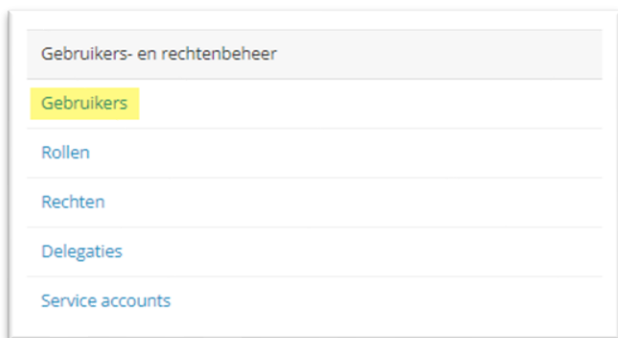


Als HR medewerker kan je jouw openstaande vragen consulteren via het Service Portal of een nieuwe vraag [case] stellen. Dit document beschrijft hoe je voor jouw organisatie de gebruikers voor het portaal aanmaakt en activeert. Verder informeren we jou over de voornaamste functionaliteiten van het Service Portal.

## Gebruikers toevoegen in DOTS

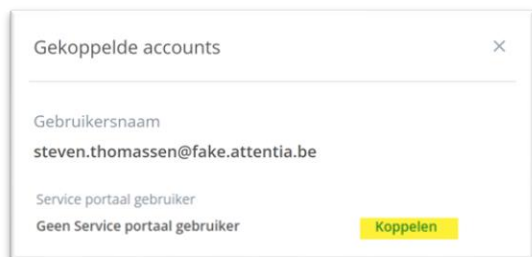
Navigeer in DOTS naar de app Configuratie en open daar 'Gebruikers'.



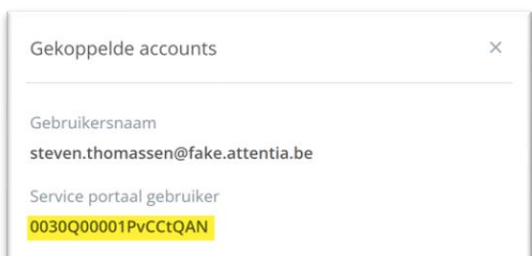
Je ziet het overzicht van alle aangemaakte gebruikers. Zoek de gebruiker die je wil toevoegen aan het Service Portal door op het filter icoon bij 'Medewerker' te klikken. Na selectie klik op het 'link' icoon rechts van de gebruiker.



Rechts opent het scherm waar je de koppeling kan maken. Klik op de knop 'Koppelen'.

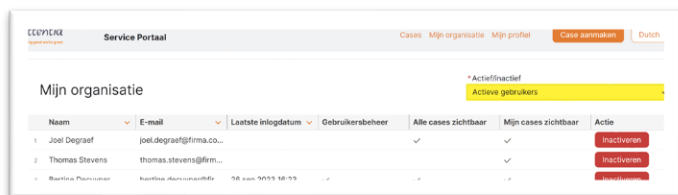


Zodra een referentie verschijnt is de gebruiker beschikbaar voor het Service Portal.



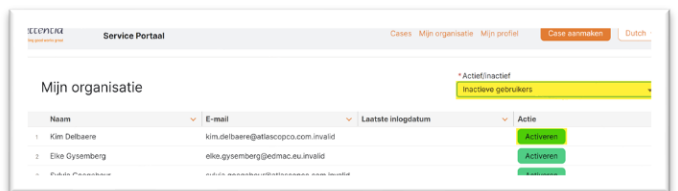
## Rechten in het Service Portal

Klik op de Widget in DOTS en navigeer naar het Service Portal. Klik op de tab 'Mijn organisatie' voor het gebruikersbeheer. Je ziet de lijst met actieve gebruikers, hun rechten en hun laatste inlogdatum.

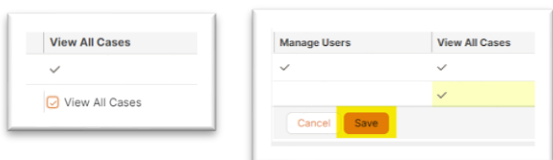


Om nieuwe gebruikers te activeren (na toevoeging in DOTS) wijzig de selectie rechts naar 'Inactieve gebruikers'. Klik op de knop 'Activeren' voor de gebruikers die het portaal zullen gebruiken.

Bij activatie krijgt een gebruiker steeds de basisrechten 'Mijn cases zichtbaar'



In het scherm 'Actieve gebruikers' kan je voor elke gebruiker zijn/haar rechten verder instellen door in de zone van het recht het vinkje aan te zetten en de wijzigingen op te slaan.

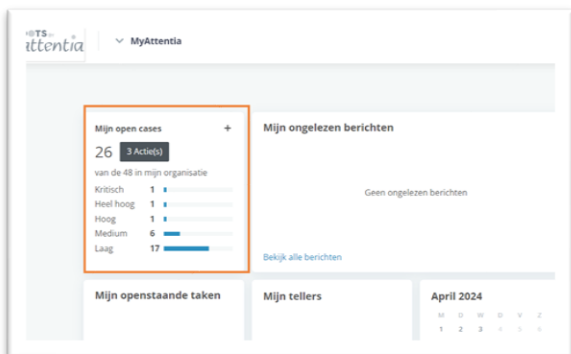


## Widget op Homepagina

Om de widget 'mijn open cases' zichtbaar te maken op je homepagina, klik je op het kleine tandwielje bovenaan rechts, klik op 'widget toevoegen' en activeer de widget 'mijn open cases'.

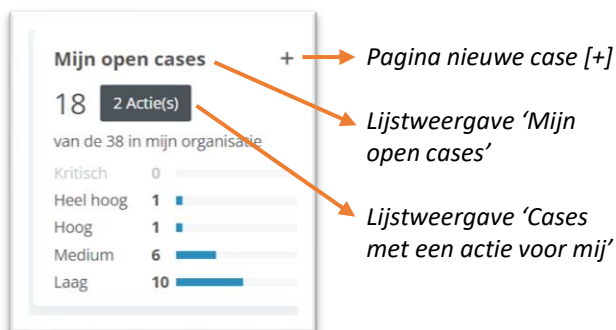


Bewaar je startpagina instellingen, en de widget wordt zichtbaar.



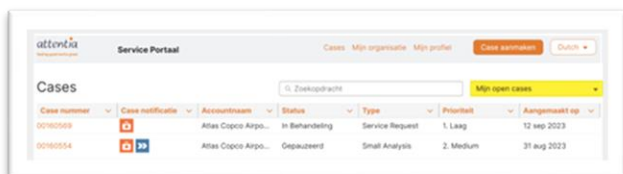
## Het Service Portal gebruiken

Via DOTS > MyAttentia > Widget Mijn open Cases ga je naar het portaal. Er zijn verschillende opties:



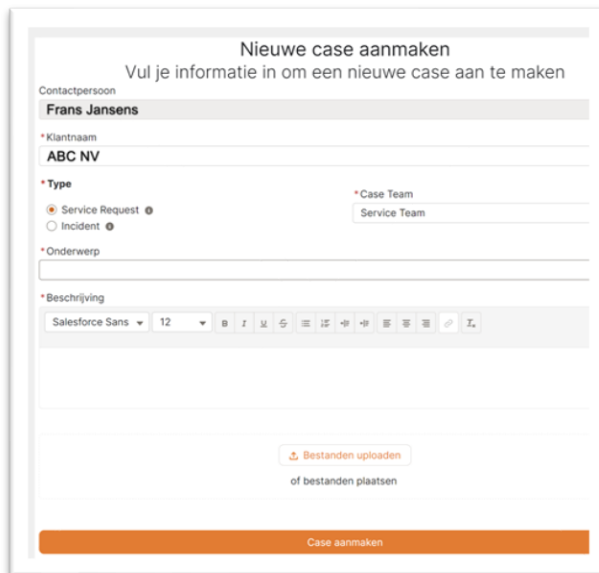
## Overzicht 'Mijn open Cases'

Klik op de tab 'Cases' om een overzicht van je open cases te raadplegen. Er zijn verschillende lijstweergaven mogelijk, via de filter rechts. In een actieve lijst kan je handig zoeken, via het zoekvenster. Je kan de actieve lijst ook sorteren via de kolommen.



## Een nieuwe case aanmaken

Je kan een nieuwe case aanmaken vanuit de DOTS Widget binnen 'MyAttentia' door op het plusteken te klikken. In het Service Portal kan dit door te klikken op de knop 'Case aanmaken'. In beide gevallen navigeer je naar deze pagina:



Vul het onderwerp en de beschrijving aan waarin je de vraag duidelijk kadert.

Bijlagen kunnen toegevoegd worden via het 'drag en drop' principe, of via de browser [bestanden uploaden].

Via de dropdown 'Case Team' kan je het ticket richten aan:



Klik onderaan op 'Case aanmaken' om de case te registreren.

De case verschijnt onmiddellijk in je overzicht. De contactpersonen bij Attentia kunnen de case nu toewijzen, bekijken en beantwoorden.