

Service Desk Instructies WCMS

Logging requirements:

Voor elk ticket dienen minimaal volgende gegevens gelogd te worden:

Relevante titel: gelieve de inhoud van de melding te lezen en deze zo goed mogelijk samen te vatten in de titel; een copy/paste van subject header van de e-mail is meestal niet voldoende.

Naam, telefoonnummer en e-mailadres van de klant: gelieve deze te vragen/encoderen indien ze nog niet in CA zitten. Het betreft steeds business klanten (geen citizen).

De volledige foutmelding: indien een klant een foutmelding (error) vermeldt moet deze in het ticket gestopt worden. Indien de exacte foutmelding niet wordt meegegeven, gelieve deze bij de klant op te vragen. Deze kan in screenshot of als tekst worden toegevoegd (klant moet dit wel uit Tridion/Internet Explorer kopiëren).

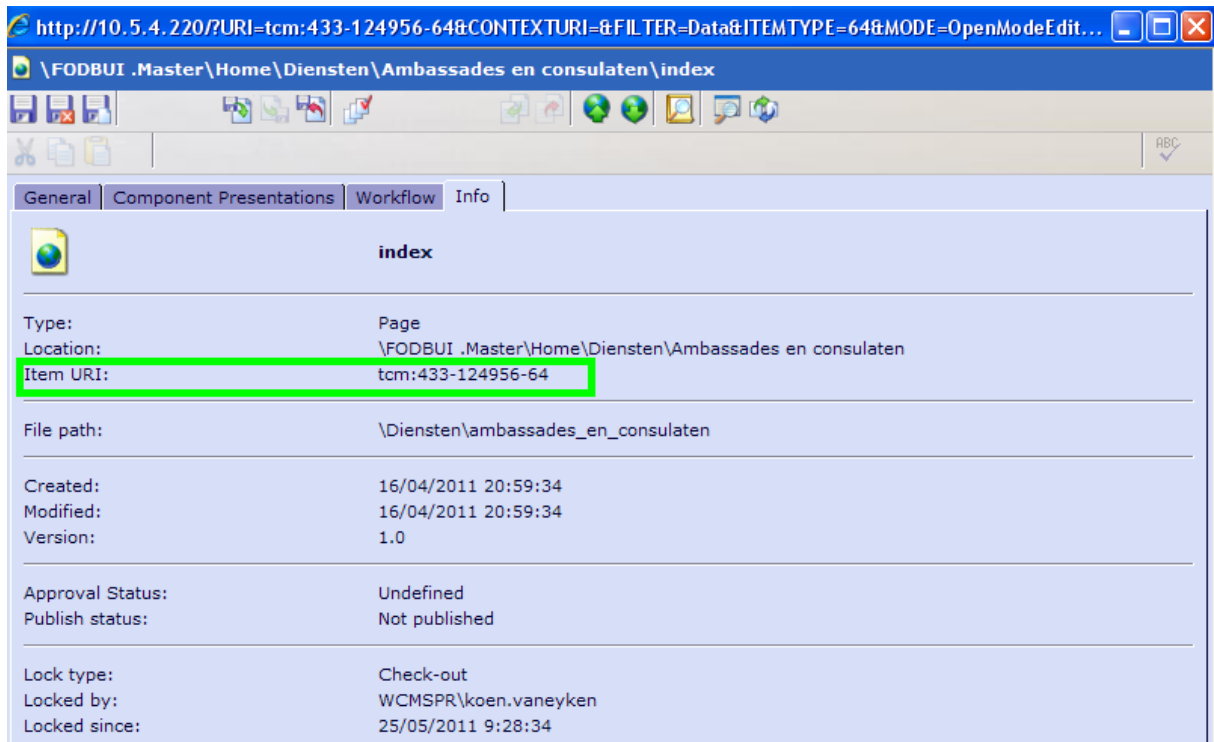
URL: een WCMS-ticket gaat altijd over een website of webpagina. Gelieve dit URL te vermelden in het ticket (en het te vragen als de klant het zelf niet gemeld heeft).

TCM codes: problemen in Tridion hebben (bijna) altijd betrekking op een specifiek component of pagina; deze kunnen door 2L makkelijk teruggevonden worden op basis van hun nummer of TCM-code. Gelieve deze steeds te vragen bij supportvragen rond een transactie in Tridion.

Voorbeeld:

- Item TCM: 316-40692
- Pagina met het related item: <http://economie.fgov.be/nl/consument/Garantie/> (tcm: 319-44677-64)
- Overview: <http://economie.fgov.be/nl/modules/regulation/> (TCM: 319-38616-64)

Deze TCM-code kan je op verschillende manieren vinden, o.a. door het item te openen en op het tabblad Info te kijken naast Item URI:



Of door met je muis even over het item te gaan hangen, dan verschijnt het in een geel kadertje:



Attachments originele mail in ticket: de SD medewerker voegt alle attachments die via e-mail binnenkomen toe als attachments in het ticket.

Als u het contactformulier gebruikt, gelieve ons dan de bijlagen per e-mail te sturen in antwoord op de notificatie van het ticketnummer.