

Handleiding Visma 4Me

Documentversie 2021-12-02

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Hoe krijg ik toegang	3
Het Service Management Systeem.....	3
Kennisbank.....	4
Werken met 4Me.....	4

Deze handleiding beschrijft hoe je vragen of verstoringen kunt aanmelden bij het Service Center van Visma.

Inleiding

Bij Visma gebruiken wij vanaf 1 december 2021 de applicatie 4Me voor de registratie van vragen en verstoringen. Je kunt jouw meldingen als requests indienen via de tegel 4Me die beschikbaar is op de Home pagina.

Hoe krijg ik toegang

Visma Home

Om gebruik te kunnen maken van het *Service Management Systeem* meld je je eerst op de gebruikelijke wijze aan bij Visma via de link <https://home.visma.com/home>.

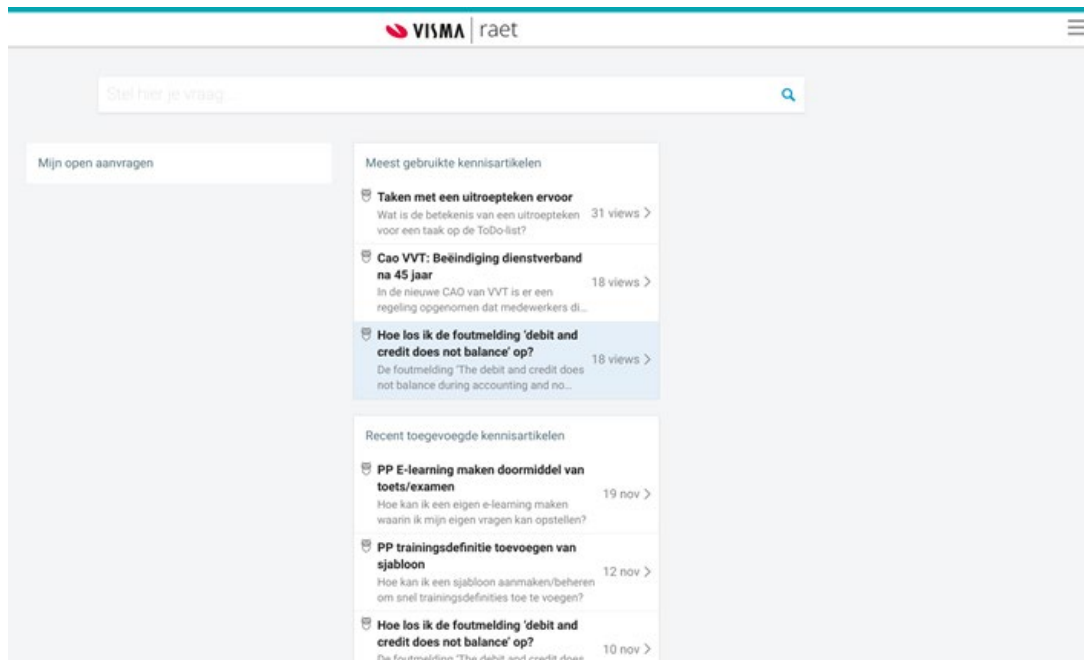
Mijn support



Het Service Management Systeem

Startscherm

Na een klik op de tegel, krijg je onderstaand startscherm.



The screenshot shows the 'VISMA raet' knowledge bank interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'Stel hier je vraag...'. Below the search bar, there are two main columns of content. The left column is titled 'Mijn open aanvragen'. The right column is titled 'Meest gebruikte kennisartikelen' and contains three articles:

- Taken met een uitroepeten ervoor**
Wat is de betekenis van een uitroepeten voor een taak op de ToDo-list? 31 views >
- Cao VVT: Beëindiging dienstverband na 45 jaar**
In de nieuwe CAO van VVT is er een regeling opgenomen dat medewerkers di... 18 views >
- Hoe los ik de foutmelding 'debit and credit does not balance' op?**
De foutmelding 'The debit and credit does not balance during accounting and no... 18 views >

Below these articles, there is a section titled 'Recent toegevoegde kennisartikelen' with three articles:

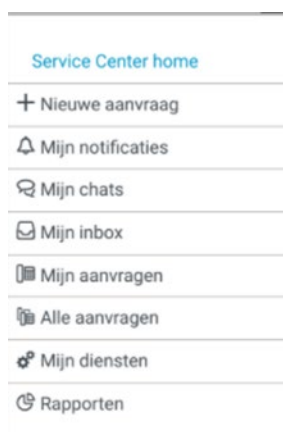
- PP E-learning maken doormiddel van toets/examen**
Hoe kan ik een eigen e-learning maken waarin ik mijn eigen vragen kan opstellen? 19 nov >
- PP trainingsdefinitie toevoegen van sjabloon**
Hoe kan ik een sjabloon aanmaken/beheren om snel trainingsdefinities toe te voegen? 12 nov >
- Hoe los ik de foutmelding 'debit and credit does not balance' op?**
De foutmelding 'The debit and credit does not balance during accounting and no... 10 nov >

Kennisbank

Onze 4Me kennisbank bestaat uit een grote hoeveelheid kennisartikelen, waarin je wellicht het antwoord op jouw vraag vindt. Wij voegen voortdurend artikelen toe gebaseerd op actuele vragen.

Dus heb je straks een vraag, zoek éérst in de 4Me kennisbank of je het antwoord daar kunt vinden. Met deze artikelen ben jij 24 uur per dag in staat om antwoorden op je vragen te vinden.

Werken met 4Me



- [Service Center home](#)
- [+ Nieuwe aanvraag](#)
- [🔔 Mijn notificaties](#)
- [💬 Mijn chats](#)
- [📧 Mijn inbox](#)
- [📄 Mijn aanvragen](#)
- [🕒 Alle aanvragen](#)
- [⚙️ Mijn diensten](#)
- [📊 Rapporten](#)

Mijn aanvragen

De optie *Mijn aanvragen* is standaard geactiveerd bij het tonen van het startscherm.



VISMA | raet

Mijn aanvragen

OPEN

- #22623177 **4me requests via script**
Heb gezien dat bijlages zijn opgenomen. Nogmaals ontzettend bedankt voor jullie ondersteuning bij deze haastklus.
- #22427100 **Wijzigingen 'aanvraag, consultancy' proces ten aanzien van de Service Cloud**
Automatisering: This message is to inform you that the change was successfully implemented in the production environment.
- #11200100 **Melden van een Incident**
toezegging aan de klant en niet opgeroep, zo lang blijft de melding open staan bij pd. Hij kan niet gesloten worden. Ik heb dit even.. 12 aug 2019 >

AFGEHANDELD

- #22675120 **Request for Authorization voc**
Integration User: [Automatisch bericht] Autorisatie 4me verleend 14:09 >
- #22612831 **Request for Authorization**
InfraVision Support: [Afbeelding] Hi @Brian van de Grift, de vier personen hebben nu rollen in 4me zoals bovenstaande, ze zijn lid nu van het gevraagde team. 26 nov >



VISMA | raet

Aanvraag #22623177 Voeg notitie toe

Aangevraagd door Frans van Oudheusden, 16 nov

Service instance 4me Production RAET

Wijziging 3056616 [Raet] Importeren van attachments en koppelen aan 4me requests via script

Toewijzing

Team Helpdesk

Notities

Mail ontvangen van Frans

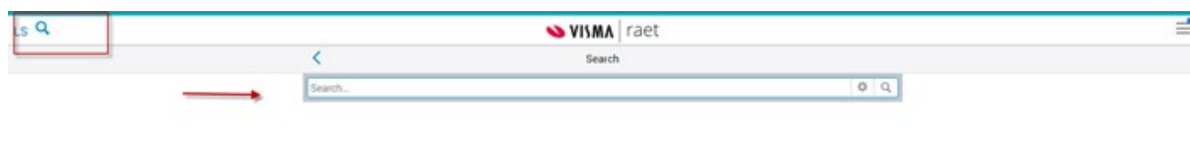
Vandaag Service Cloud worden er dit weekend een aantal wijzigingen overgeheveld naar 4me. Onderdeel hiervan is de import van 1000 requests in 4me. Deze activiteit wordt uitgevoerd door Yvonne Raet veldman / dit weekend middels een CSV import. Nu is er per Service Cloud request één PDF document met alle details die gebruikt moet worden aan het b...

Alle aanvragen

Nieuwe aanvraag indienen		P. P&U Beheerder	
		Mijn aanvragen	Alle aanvragen
Zoek Zelfservice...			
>	#23692	K. Klant P&U - [Beschikking_190] - [Beschikkingnummer: 190]	
>	#23691	K. Klant P&U - [Beschikking_190] - [Beschikkingnummer: 190]	over 4 maanden
>	#23690	K. Klant P&U - [Beschikking_190] - [Beschikkingnummer: 190]	over 4 maanden
>	#23688	K. Klant P&U - [Beschikking_170] - [Beschikkingnummer: 170]	
>	#23687	K. Klant P&U - [Beschikking_170] - [Beschikkingnummer: 170]	over 4 maanden
>	#23686	K. Klant P&U - [Beschikking_170] - [Beschikkingnummer: 170]	
>	#9895	P. P&U Beheerder - [Beschikkingnummer: 100]	
>	#9882	K. Klant P&U - [Beschikkingnummer: 100]	2 maanden geleden
>	#9881	P. P&U Beheerder - [Beschikkingnummer: 100]	
>	#9861	K. Klant P&U - [Beschikkingnummer: 100]	
>	#9860	K. Klant P&U - [Beschikkingnummer: 100]	
>	#9859	K. Klant P&U - [Beschikkingnummer: 100]	
>	#9786	B. BPO P&U - [Beschikkingnummer: 100]	
>	#9785	B. BPO P&U - [Beschikkingnummer: 100]	
>	#9778	B. BPO P&U - [Beschikkingnummer: 100]	

Nieuwe aanvraag aanmaken




Zoekfunctie



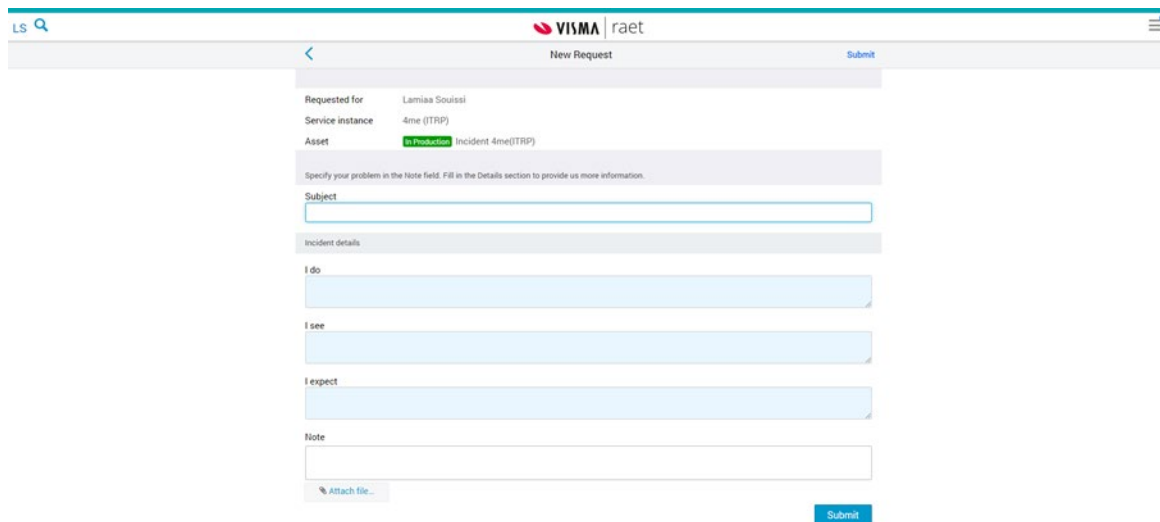
Voor het indienen van een aanvraag, kan je eerst kijken wat er al is ingediend door anderen. Mogelijkerwijs is het onderwerp al bekend, inclusief een sluitend antwoord.

Niet gevonden? Met de functie *Nieuwe aanvraag indienen* kun je een nieuw request aanmaken en indienen.

Welk type service is het meest relevant voor uw aanvraag?

 Visma.net HRM	 Visma.net Payroll
 Visma.net SI	

Als eerste zie je daarbij alle applicaties die jouw organisatie afneemt en waarvoor jij bent geautoriseerd. Om een request aan te maken, selecteer je de betreffende applicatie waar jouw vraag of melding betrekking op heeft. Door deze keuze als eerste te maken, komt jouw aanvraag meteen bij het juiste team terecht.



Na het opslaan is het request aangemaakt en vind je dit ook terug in het venster *Mijn aanvragen*. Ook krijg je een bevestiging via e-mail dat het request is aangemaakt.