

Klant Contact Center **Service Center**

Indienen aanvragen

Via Mijn YouServe Support heb je de mogelijkheid om aanvragen in te dienen.

In het volgende scherm kun je aanvragen indienen, afgehandelde aanvragen bekijken en kennisartikelen bekijken.

Mijn YouServe support

Inloggen voor HR-professionals in het klantportaal van jouw organisatie

[Inloggen Mijn YouServe support](#)

Service Center

Stel hier je vraag ...

In de zoekbalk kun je kennisartikelen opzoeken die antwoord kunnen geven op jouw vraag. Dit kan je tijd schelen als je ergens niet uitkomt met onze software.

In het hamburger menu kun je een nieuwe aanvraag indienen, je aanvragen bekijken en je notificaties checken.

Mijn open aanvragen

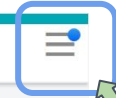
Meest gebruikte kennisartikelen

Nieuws

Klant Contact Center **Service Center**

YouServe Self-Service

 **VISMA** | YouServe



Hoe kunnen we je helpen?



Mijn openstaande aanvragen

 **#31458360 Reelina**

Vervroegde Uittreding voor

Betreft medewerker (naam): >

Roelof Dries: Kan dit verzoek

Hier staan jouw open aanvragen. Als de aanvraag niet meer zichtbaar is, betekent dit dat de aanvraag is afgehandeld. Daarvoor kun je naar 'Mijn aanvragen' navigeren.

Corinne Arends: [Afbeelding] deze


Populairste kennisartikelen

 **Wijziging uitruil**

woonwerk 2022

38 views >

De declaratie uitruil woonwerk is niet...

 **Collectieve vrijedagen**

2023

8 views >

Collectieve vrije dagen via de HR Update gepublice...

 **Mobiliteitsbudget en**

fiscale uitruil


8 views >

Hoe werkt de fiscale uitruil met een mobiliteitsbudget.

Nieuws



Aangezien HR migreert naar een nieuw HR-systeem, is het momenteel niet mogelijk om een ticket met vragen voor MyHR in te dienen

 **Vervangen van**
youforce.ra...
portal.youforce.com

Bij 'Nieuws' worden onze broadcasts geplaatst. Dit kunnen storingsmeldingen zijn, software updates of andere belangrijke meldingen.

Service Center home

+ Nieuwe aanvraag

 Mijn notificaties

110

 Mijn chats


 Mijn volgljst

14

 Mijn inbox

172

 Mijn team's inbox

 Mijn aanvragen

 Mijn assets

 Mijn diensten

Klant Contact Center **Service Center**



Ook in het tweede scherm vind je een zoekbalk waar je kennisartikelen kunt raadplegen

Nieuwe aanvraag

Zoek...



Aangevraagd voor
Roelof Dries

Dien deze aanvraag in namens iemand anders

Kies de ondersteuning die u nodig heeft



General & Administration



HR Visma

In sommige gevallen, kun je ook een aanvraag indienen namens iemand anders. Dit is vooral handig voor leidinggevendenden of plaatsvervangers.

Je kunt kiezen op welke Service jouw vraag betrekking heeft.

Klant Contact Center **Service Center**

Documentatie

Om onze klanten zo goed mogelijk te kunnen helpen, hebben we ook **kennisartikelen** beschikbaar gesteld om vragen op voorhand te beantwoorden.

In deze kennisartikelen kun je antwoorden vinden op veel voorkomende vragen. Typ een kernwoord in de zoekbalk en je vindt meer informatie over het onderwerp:

 ✕ ⚙️ 🔍

PB Reiskosten, Kilometerberekening

Waarom worden de kilometers enkele reis verkeerd berekend?



Laat ook hier je feedback achter. Vond je het kennisartikel nuttig? verwacht je meer informatie te kunnen vinden? Onderaan het kennisartikel krijg je de mogelijkheid:



1 van de 1 vonden dit nuttig

Klant Contact Center **Service Center**

Welke aanvragen kun je indienen?

In 4Me zijn verschillende categorieën aanvragen ingericht. In de nieuwe Youserve omgeving zullen we drie categorieën onderscheiden: **Ik heb een vraag**, **ik wil een probleem melden** en **ik heb een wijzigingsverzoek**.

Deze categorieën betekenen het volgende:

Ik heb een vraag: Iedereen met een account in 4Me mag een vraag indienen. Medewerkers kunnen een vraag indienen voor zichzelf. Managers en professionals kunnen een vraag indienen voor iemand anders. Een vraag is voorzien van de volgende elementen:

- Bij **Onderwerp** wordt een korte beschrijving van de vraag vermeld
- Het veld **Medewerker (naam)** wordt gevuld als dit verzoek voor iemand anders ingediend wordt
- **Medewerker (personeelsnummer)** wordt gevuld als dit verzoek voor iemand anders ingediend wordt
- Bij **Notitie** kun je meer specificaties aangeven

Ik wil een probleem melden: Een probleem is een verstoring in het werkproces. Als een functionaliteit niet werkt volgens verwachting, kun je een probleem melden. Een probleem aanvraag bevat de volgende elementen:

- Bij **impact op uw organisatie** moet gekozen worden voor hoog, medium of laag
- Bij **ik doe**, **ik zie** en **ik verwacht** wordt een omschrijving van het probleem vermeld
- Een toelichting wat dit incident voor het werkproces betekent met relevante bijlage(n)

Klant Contact Center **Service Center**

Welke aanvragen kun je indienen?

Ik heb een wijzigingsverzoek: Dit formulier wordt gebruikt voor het indienen en beschrijven van een noodzakelijke of gewenste wijziging in de dienstverlening, het proces of in systemen. Alleen geautoriseerde personen hebben de optie om een wijzigingsverzoek in te dienen. Een wijzigingsverzoek bevat de volgende elementen:

Beschrijving van het Change verzoek (Blauwe velden zijn verplichte velden)

- Bij het veld **Omschrijf hier de change** is het doel of probleem beschreven
- De **Gewenste ingangsdatum** moet in de toekomst liggen
- Bij het veld **Prioriteit klant** is gekozen uit 1 van de 3 opties: Low, Medium of High
- Bij het veld **Impact** is gekozen voor 1 van de 3 opties: Populatie < 20% low, Populatie 20-80% medium of > 80% high
- Bij het veld **Urgency** is gekozen voor 1 van de 4 opties: Audit, Beleid, Wens of Wettelijk verplicht
- Vermeld het antwoord op de vraag: **Op welk bedrijfsonderdeel, dochter(s), BV(s) is de change van toepassing?**

Bij de volgende vragen vermeld je als indiener van de change de antwoorden:

Voor welke cao's/loonlijnen is de change van toepassing?

Voor welke soorten medewerkers (doelgroep) is de change van toepassing?

Wat is de impact als de wijziging niet wordt geïmplementeerd?

Is er een afhankelijkheid met andere changes?

Overige informatie (alleen aangeven als dit van toepassing is)

Bij de volgende vragen vermeld de indiener van de change de antwoorden:

Heeft de change invloed op rapportages of rapportages

Op welke HR systemen en of interfaces heeft de change invloed?

Heeft de change invloed op de buitenlanden?

Alleen ingevulde velden worden zichtbaar na indienen ticket

Klant Contact Center **Service Center**

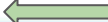
Indienen mutaties

Indien je een mutatie bij ons indient, willen wij je vragen om altijd de onderwerpregel te vullen. In het onderwerp kun je met een aantal kernwoorden aangeven waar je een mutatie voor wilt indienen.

Geef ons ook gelijk de naam en de medewerkerscode van de desbetreffende medewerker, want dan kunnen we gelijk aan de slag!


Heb je nog aanvullingen die ons helpen? Vul dan het notitieveld in.

Waar kunnen we je mee helpen?

Onderwerp 


MEDEWERKER INFORMATIE

Betreft medewerker (naam)

Betreft medewerker (personeelsnummer) 

Je kunt het personeelsnummer vinden op je salarisstrook

Notitie

 Voeg bijlage toe...

Indienen

Klant Contact Center **Service Center**

Ik doe, ik zie, ik verwacht

Om storingen en foutmeldingen zo goed en snel mogelijk op te lossen, hebben we heel specifieke informatie nodig. Aangezien de oorzaak aan autorisaties, instellingen van de module, inrichting of zelfs instellingen van de laptop kan liggen, vragen we om zoveel mogelijk relevante informatie te leveren. Als wij het probleem niet kunnen reproduceren, kunnen we geen support leveren.

Vermeld daarom zoveel mogelijk relevante informatie in je aanvraag: personeelsnummers, schermprents, rapporten, etc.

Je kunt schermprents als bijlage toevoegen, maar ook plakken in je notitie! Als je aanvraag is ingediend, kun je op de afbeelding klikken, en wordt deze uitvergroet.

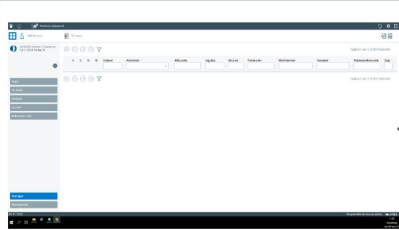
INCIDENT DETAILS

I do

I see

I expect

Notitie



Voeg bijlage toe...

The image shows a user interface for an incident report. It has three text input fields labeled 'I do', 'I see', and 'I expect'. Below these is a 'Notitie' (Note) section containing a screenshot of a software application. A green arrow points to a specific part of the screenshot. At the bottom of the note area, there is a text input field with the placeholder 'Voeg bijlage toe...' (Add attachment...) and another green arrow pointing to it. The interface also includes a rich text editor toolbar with various icons for text formatting and linking.