



Change & Support via Boltrics-requestoverzicht

Van een ticket aanmaken tot een passende oplossing.

Versie 2023



Inhoudsopgave

MGT in een notendop	3
Eén plek voor al uw change- en supporttickets	3
Support of change?	3
MGT via 'Boltrics-requestoverzicht'	3
Tickets aanmaken	4
Let op!	4
Een ticket aanmaken via de wizard	4
New request	4
Details van uw ticket	5
Let op!	5
Voeg bijlagen toe	5
Geef akkoord op het eerste uur (alleen Change)	5
Volg de status van uw ticket	6
Overzicht van het ticket	6
Navigeren tussen interacties	7
Goedkeuringsposten	7
Statussen van uw supportticket. De betekenis.	8
Statussen van uw changeticket. De betekenis.	9



MGT in een notendop

Eén plek voor al uw change- en supporttickets

Logistiek is continu in beweging. Letterlijk. En datzelfde geldt voor uw logistieke software. Of het nu gaat om een nieuwe klantvraag of een nieuwe optimalisatieslag in uw processen, de kans is groot dat u na implementatie veranderingen wilt aanbrengen in uw software. Dat is wanneer MGT in beeld komt. Dankzij de MGT Connector maakt u direct vanuit uw eigen omgeving uw support- en zogenoemde changetickets aan. Dit doet u via 'Boltrics-requestoverzicht' in 3PL Dynamics. Vervolgens gaan onze consultants er mee aan de slag!

Support of change?

Via het requestoverzicht maakt u zowel uw support- als changetickets aan, direct in uw eigen softwareomgeving. Maar beide volgen een andere route. Zoals u weet komen supporttickets terecht bij Boltrics' supportafdeling. Deze voldoen aan de vuistregel: 'alles wat gisteren nog werkte en vandaag (ineens) niet meer'. Andere vragen, proceswijzigingen of het inrichten van nieuwe modules vallen onder de categorie 'Change'.

Meer weten over support? Ga direct naar onze supportpagina >>

MGT via 'Boltrics-requestoverzicht'

Om via uw eigen omgeving tickets in te dienen in MGT, maakt u gebruik van de MGT Connector. Als resultaat kunt u vanuit uw eigen 3PL Dynamics omgeving nieuwe tickets aanmaken en ingediende tickets overzichtelijk terugvinden door te navigeren naar 'Boltrics-requestoverzicht'. Om tickets via deze weg aan te maken en in te zien, moet u als kernebruiker bekend zijn bij Boltrics. Daarbij moet u als Named User geregistreerd staan in uw omgeving en mag er géén shared mailbox als contactgegevens zijn opgegeven.

Let op; wanneer u uw 3PL Dynamics niet kunt benaderen, kunt u dit niet melden via Boltrics-requestoverzicht. Kijk in dat geval op <https://status.boltrics.com/> om te zien of er een storing is.

Tickets aanmaken

Het correct indienen van support- en changetickets verbetert de doorlooptijd van uw ticket. Daarom helpen we u op weg met een stap voor stap toelichting over de verschillende velden en categorieën in Boltrics-requestoverzicht. Hoe doorloopt u op een juiste manier de Wizard? En hoe levert u zo efficiënt mogelijk de informatie aan?

Een ticket aanmaken via de wizard

Om het aanmaken van een ticket zo makkelijk mogelijk te maken, bieden we u een Wizard waarin u middels verschillende velden de juiste stappen doorloopt. Hieronder leggen we stap voor stap de velden uit.

New request

Vanaf het rolcentrum navigeert u naar 'Boltrics-requestoverzicht'. Hier vindt u een overzicht van alle (openstaande) meldingen. Via 'Nieuw request-wizard' opent u de wizard. U start het aanmaken van een nieuw ticket via het scherm dat u hiernaast ziet.

Belangrijke velden:

1. Onderwerp
De omschrijving van het ticket
2. Categorie
Kies de juiste categorie die past bij uw ticket.
Kies uit:
 - SUPPORT voor supportmeldingen
 - CHANGES voor algemene changes
 - EDI voor changes m.b.t. data-integratie
3. Subcategorie
Onder elke categorie hangen verschillende subcategorieën. Deze zijn van belang voor de juiste toewijzing – en dus voor een snelle opvolging. Kies hier de juiste subcategorie, passend bij uw vraag.

Klik op 'Next' in de wizard om het aanmaken te vervolgen.

Let op!

Bij het indienen van een changeticket geeft u automatisch een budgetakkoord voor 1 uur. In dit uur wordt een analyse gedaan van het verzoek en – indien mogelijk – direct opgelost. Is er meer tijd nodig om uw verzoek op te lossen, wordt er om een goedkeuring gevraagd via 'goedkeuringsposten'.

New Request

Submitter

Customer

Contact

Request Details

Subject 1

Category Description 2

Sub Category Description 3

Close Back Next Finish

Details van uw ticket

Deel vervolgens meer informatie over uw melding/wens via het content-tekstblok.

Voor diverse categorieën is een vragenlijst ingericht die u helpt de benodigde informatie op een juiste manier aan te leveren. Vul deze zo grondig mogelijk in.

Zorg bij supportmeldingen voor een duidelijke probleemomschrijving en lever een duidelijk scenario aan.

Beschrijf bij changetickets zo goed mogelijk het probleem / de wens. Specificeer wat er aangepast moet worden, wat het doel is van de aanpassing en welke stappen de consultant moet uitvoeren om de aanpassing te testen. Deel indien van toepassing specifieke scanschermen, statussjablonen of berekeningen die gewijzigd moeten worden.

Let op!

Let op: een gedetailleerde omschrijving van het probleem / de verandering helpt onze consultants naar een snellere oplossing.

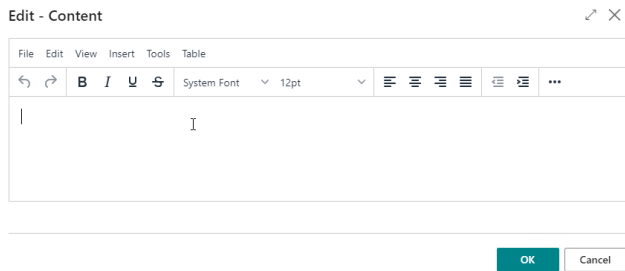
Voeg bijlagen toe

Verduidelijk (indien nodig) uw ticket met voorbeelden. Voeg bijvoorbeeld via de bijlagen proces flows toe of deel bestanden die verwerkt moeten worden.

Geef akkoord op het eerste uur (alleen Change)

In dit uur wordt een analyse gedaan van het verzoek en – indien mogelijk – direct opgelost. Is er meer tijd nodig om uw verzoek op te lossen, wordt er via ‘Goedkeuringsposten’ op de ticketkaart om goedkeuring gevraagd.

Klik op ‘Finish’ en uw ticket is aangemaakt.



New Request

Review

Please review the information below and go to the next step to submit the request.

Customer	
Contact	
Subject	Your subject
Problem Description	Details


Attachments

Add



Click on the Next button to submit the request to Boltrics

Close Back **Next** Finish

 One hour for analysis will be charged when submitting a change request.

I decline

I agree

OK Cancel

Volg de status van uw ticket

U heeft uw verzoek succesvol ingediend via de wizard. Nu is het aan onze Boltrics collega's om hiermee aan de slag te gaan. Maar vanaf dat moment kunt u ook eenvoudig zelf de status van uw ticket volgen via het requestoverzicht. En vindt u hier eventuele vervolgtaken die nodig zijn om het verzoek te voltooien.

Overzicht van het ticket

Wanneer u een van uw (openstaande) tickets opent, ziet u een kaartweergave met informatie over het ticket. Hieronder vindt u een overzicht van deze velden en wat deze velden betekenen.

Boltrics Request

Open Request R23006965

General

No.	R23006965	Sub Category	01-WMSSCAN
Description	Your Subject	Assigned Boltrics Resource Name	
Boltrics Customer No.		Updated At	11-7-2023 10:00
Boltrics Customer Name		Estimated Hours	0.00
Status	010-SUBMITTED	Approved Hours	0.00
Category	02-CHANGES		

Details | Manage

Type	Code	Description	Body
→ Problem	20-WMSSCAN	WMS Scanning	-

- 1. Ticketnummer**
Referentienummer van uw melding binnen Boltrics.
- 2. Omschrijving van het ticket**
- 3. Status**
De status van uw ticket. In het vervolg van dit document vindt u de betekenissen die de verschillende statussen hebben.
- 4. Categorie**
Deze heeft u in de wizard ingevuld. Naast SUPPORT, CHANGE en EDI kan uw ticket de status toegewezen hebben gekregen voor:
 1. ITOPS voor technische meldingen
 2. R&D voor Research & Development
 3. IMPL voor meldingen tijdens implementatie
- 5. Subcategorie**
Specificatie van de categorie, ingevuld in de wizard.
- 6. Toegewezen resource naam**
Naam van de toegewezen consultant
Let op: wanneer deze leeg is, moet het ticket nog toegewezen worden.
- 7. Geschat aantal uren**
Aantal uur ingeschat om uw request te voltooien.
- 8. Approved Hours**
Aantal uur dat u goedgekeurd heeft via de 'goedkeuringsposten'.

Navigeren tussen interacties

Communicatie tussen Boltrics en uw medewerkers omtrent een support- of changeticket worden ook vastgelegd op de ticketkaart. Dit gebeurt onder 'Interacties'. Heeft u meerder interacties, dan kunt u na het openen hiervan eenvoudig navigeren tussen de diverse interacties.

View - Interaction - R23006354: Test Boltrics

Manage + Add Reaction Page

◀ Previous ▶ Next

Sender Name Submitted At
Type Message Subject Test Boltrics

File Edit View Insert Tools Table

System Font 12pt

Test

Close

Goedkeuringsposten

Is er voor het oplossen van uw changeticket meer dan één uur nodig? Dan wordt er goedkeuring gevraagd via de goedkeuringsposten op de ticketkaart. Het ticket staat dan in status 014-WAITINGRESPONSE. Via de goedkeuringsposten kunt u het aantal geschatte uren goedkeuren.

Approval Entries Manage

New Line Delete Line Approve/Reject

Status	Description	Submitter Name	Submitted At	Approver	Approval At
Open	10 hours	Test van Middelenburg	22-6-2023 10:00		

Approve Approval Entry

Please provide the right approver name and click the button to submit the approval to Boltrics.

Description 10 hours

Approver Name Michael Wolfend

Approval
Approved
Rejected

Submit Approval

Onder de algemene informatie op de kaartweergave kunt u bij ieder ticket het aantal geschatte en goedgekeurde uren terugvinden.

General			
No.	R23006965	Sub Category	01-WMSSCAN
Description	Your Subject	Assigned Boltrics Resource Name	
Boltrics Customer No.		Updated At	11-7-2023 10:00
Boltrics Customer Name		Estimated Hours	0.00
Status	010-SUBMITTED	Approved Hours	0.00
Category	02-CHANGES		

Statussen van uw supportticket. De betekenis.

Op de ticketkaart ziet u in welke status uw ticket zich bevindt. Hieronder delen we welke statussen uw ticket kan hebben in de categorie 'Support' en wat deze betekenen.

Status	Omschrijving	Betekenis
005-WIZARD	Wizard in progress	Het ticket wordt nog aangemaakt in de wizard.
010-SUBMITTED	Submitted	Het ticket is aangemaakt; de stappen in de wizard zijn afgerond. Een taakwachtrijpost zet het ticket naar status 012 en u krijgt een bevestigingsmail.
012-NEW	New	Ticket is ontvangen door het Boltrics supportteam
020-ASSIGNED	Assigned to resource	Ticket is toegewezen aan een supportconsultant.
030-ANALYSIS	Problem analysis	Ticket is in behandeling genomen en er wordt gewerkt aan een oplossing.
031-INTERNAL INVESTI	Internal investigation	Ticket is intern doorgezet naar een andere Team (Development, Data Integratie of ITOPS).
099-MICROSOFT	Aangemeld bij Microsoft	Issue ligt aan een Microsoft-component. We hebben namens een of meerdere klanten een request aangemeld bij Microsoft en we wachten op een oplossing.
040-SOLUTION	Implement solution	Er is een oplossing aangeboden. Support valideert de oplossing voordat deze wordt gecommuniceerd aan de klant.
035 - INFO NEEDED	Information Needed	Actie ligt bij de klant om meer informatie aan te leveren of een vraag te beantwoorden
045-TEST CUSTOMER	Test for Customer	Actie ligt bij de klant om een oplossing te testen.
017-REOPENED	New reply from customer	Klant heeft een antwoord gestuurd, een oplossing goedgekeurd of een gesloten ticket heropend.
050-CLOSED	Problem solved	Ticket is gesloten, opgelost en/of afgerond.

Statussen van uw changeticket. De betekenis.

Op de ticketkaart ziet u in welke status uw ticket zich bevindt. Hieronder delen we welke statussen uw ticket kan hebben in de categorie 'Change' en wat deze betekenen.

Heeft u vragen over de status van uw changeticket?
Neem dan contact op met onze accountmanager
Ivo Coonen via icoonen@boltrics.nl.

Status	Omschrijving	Betekenis
001-ONHOLD	On Hold	Het Ticket staat 'On Hold' in overleg met de klant.
001-REJECTEDINTERNAL	Rejected by Product Lead	Ticket is geweigerd. Het verzoek wordt dus niet uitgevoerd. Oorzaak kan zijn dat de wens niet past in de Boltrics software / filosofie.
005-WIZARD	Wizard in progress	Het ticket wordt nog aangemaakt in de wizard.
010-SUBMITTED	Submitted	Het ticket is aangemaakt; de stappen in de wizard zijn afgerond. Een taakwachtrijpost zet het ticket naar status 012 en u krijgt een bevestigingsmail.
012-NEW	New	Ticket is ontvangen door Boltrics. Indien de juiste categorie en subcategorie is ingevuld, wordt hij gelijk toegewezen aan de juiste product lead.
014-WAITINGRESPONSE	Waiting for Response / Approval	Productlead heeft het ticket bekeken en er zijn acties vanuit u vereist. De volgende opties zijn mogelijk: goedkeuring nodig, meer informatie nodig, afspraak plannen.
016-REJECTEDBYCUST	Rejected By Customer	Klant heeft de uren niet goedgekeurd. Het ticket wordt niet verder opgepakt.
017-REOPENED	Ticket Reopened	Ticket was gesloten, maar is na reactie toch opnieuw geopend.
018-RESPONSERECEIVED	Response Received	Boltrics heeft een reactie ontvangen n.a.v. status 014.
019-READY4ASSIGNMENT	Ready for Assignment	Ticket is akkoord bevonden en is klaar om toegewezen te worden aan een resource/consultant. <i>Let op: functionele tickets en technische tickets worden afzonderlijk van elkaar ingepland.</i>
020-ASSIGNED	Assigned to resource	Ticket is toegewezen aan een resource.
025-PLANNED	Planned at consultant	Ticket is gepland bij resource en /of klant.
030-INPROGRESS	In progress	Ticket is in behandeling.
045-TEST CUSTOMER	Test for Customer	Ticket is klaar om te testen.
050-CLOSED	Problem solved	Ticket is gesloten, opgelost en/of afgerond