

Inleiding:

Dit document beschrijft stap voor stap het proces om een melding (Vraag, wijzigingsverzoek of bevinding) in te dienen bij de Nictiz Servicedesk via het digitale portaal. De Nictiz Servicedesk fungeert als een centraal aanspreekpunt voor gebruikers en zorgt voor de juiste doorverwijzing van meldingen naar het interne team. Het digitale portaal biedt gebruikers de mogelijkheid om relevante informatie in te voeren, zoals het onderwerp, een beschrijving en verschillende variabelen die leiden tot een nauwkeurig geformuleerd verzoek voor het juiste product of dienst. Dit proces is bedoeld om de efficiënte afhandeling van meldingen te waarborgen en de communicatie tussen gebruikers en het interne team te optimaliseren.

Hoe kan ik het portaal benaderen?

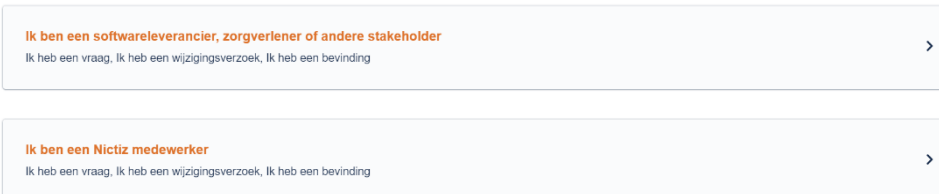
Op verschillende plekken op onze [website](#) en op onze [wiki's](#) wordt vanaf 15 maart 2024 ons Servicedesk portaal aangeboden. Onderstaand een voorbeeld van een banner met een link naar het portaal.



Als er naar één van onze bestaande e-mailadressen een wijzigingsverzoek of vraag wordt gesteld, verwijzen de Nictiz collega's door naar het portaal. De link van ons portaal is ook [hier](#) te vinden; <https://nictiz.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/4>

Ben je 'een stakeholder' of een Nictiz-medewerker?

Naast externe meldingen, gebruiken wij het portaal ook voor onze eigen intern wijzigingsverzoeken. Daarom krijg je in het portaal de vraag of je een softwareleverancier, zorgverlener of een andere stakeholder bent of een Nictiz-medewerker. Het verschil tussen deze routes is voor ons van procesmatig belang.



Wat voor soort melding maak je?

Er zijn verschillende soorten meldingen die je bij ons kan maken. Als je 'gewoon een vraag' hebt, hoeven wij minder variabelen uit te vragen, dan wanneer er bijvoorbeeld een wijzigingsverzoek bij ons binnenkomt. Maak daarom hieronder de keuze uit de volgende onderdelen;

Waar kunnen we je mee helpen?

 **Ik heb een vraag**
Heb je een vraag? Stel die hier en ons team zal zo snel mogelijk antwoord geven.

 **Ik heb een wijzigingsverzoek**
Heb je een wijzigingsverzoek? Geef het hier aan ons door en wij laten het zo snel als mogelijk beoordelen.

 **Ik heb een bevinding**
Heb je een bevinding over één of meerdere informatiestandaarden? Geef het hier aan ons door en wij beoordelen het zo snel als mogelijk.

Variabelen

Op de volgende pagina kom je aantal variabelen tegen die we uitvragen voor een zo compleet mogelijk beeld van de melding. Sommige opties zijn verplicht, andere zijn optioneel. Je ziet dit doordat er bij een verplicht veld een rood sterretje bij staat; *

Wat is de aanleiding van je wijzigingsverzoek?

Twijfel je? Kies dan Standaard (Overig).

Selecteren ...

Bij dit veld zijn we benieuwd wat de aanleiding is van het wijzigingsverzoek. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat er tijdens het testen iets opviel. Als je twijfelt, kies je Standaard (Overig) óf laat je het veld leeg. Het is namelijk geen verplicht veld.

Voor welke producten of diensten? *

Selecteren ...

Dit is één van de belangrijkste velden voor ons, daarom is het ook een verplicht veld. Hierdoor weten wij om welk product of dienst het precies gaat en kunnen we het naar de juiste afdeling doorsluizen. Als je hier een optie hebt geselecteerd, volgen er weer nieuwe velden.

Voor welke informatiestandaard(en)? *

Selecteren ...

Bijvoorbeeld het veld over welke informatiestandaard het precies gaat. Soms is de naam van de informatiestandaard gelijk aan het gekozen product of dienst. In dat geval wordt het veld automatisch gevuld.

Onderdeel *

Selecteren ...

Als je bijvoorbeeld op Terminologie klikt, wordt er niet uitgevraagd om welke informatiestandaard het gaat, maar om welk onderdeel.

Usecase(s)

Selecteren ...

Als je de informatiestandaard hebt gekozen, wordt er uitgevraagd om welke usecase het precies gaat? Deze is optioneel in te vullen.

Versie

Selecteren ...

Hierna vragen we desbetreffende versie uit, mocht je dit weten. Ook dit is optioneel.

Wat is de aard van je wijzigingsverzoek? *

Twijfel je? Kies dan Overig.

- Functioneel
- Technisch
- Kwalificatie
- Overig

Als de aard van het wijzigingsverzoek Technisch is, dan kan je dit hier aanvinken. Twijfel je, kies dan Overig, want dit veld is verplicht.

Onderwerp *

Vul hier kort in waar je wijzigingsverzoek over gaat

Bij het onderwerp voer je beknopt in waar de melding overgaat. Zie het als een titel van een mail.

Beschrijving

Beschrijf jouw wijzigingsverzoek hier zo uitgebreid mogelijk

Normale tekst ▾ **B** *I* ... ▾ **A** ▾ ☰ ☷ 🔗 <> ⓘ ” – ABC

Dit veld is bedoeld om de inhoud van de melding te beschrijven. Een belangrijk veld voor ons, dus wees zo uitgebreid mogelijk.

Voeg hier eventueel een bijlage toe

 Drop files to attach or [browse](#)

Je hebt ook de mogelijkheid om een bestand toe te voegen. Alle algemeen geaccepteerde bestandstypen worden geaccepteerd, dus stuur gerust een afbeelding, filmpje etc. Alles wat bijdraagt aan het verduidelijken van de melding is welkom.

Impact

Selecteren ... ▾

Urgentie

Selecteren ... ▾

Als laatste vragen we je bij een wijzigingsverzoek om (optioneel) een inschatting te maken van de impact en de urgentie van de melding. Hierdoor kunnen wij inschatten of iets met voorrang opgepakt dient te worden, bijvoorbeeld bij het raken van wet- en regelgeving.

Versturen

Annuleren

Als je op Versturen klikt wordt de melding doorgestuurd. Je ontvangt automatisch mailtje dat we jouw melding hebben ontvangen en hierin staat uitgelegd dat we binnen één werkdag proberen een initiële reactie te versturen. Dit betekent dat als je bijvoorbeeld op vrijdag iets meldt, je uiterlijk maandag een eerste reactie kan verwachten waarin we vermelden of we nog vragen hebben over je melding óf dat we het hebben doorgezet naar het juiste team.



Voeg opmerking toe

Je kan in de zojuist aangemaakte melding nog een reactie plaatsen, mocht je alsnog iets willen toevoegen aan de melding.

Kom je er toch niet uit?

Stuur dan even een mailtje naar servicedesk@nictiz.nl. Hier kan je alle vragen en/of opmerkingen naar toesturen die betrekking hebben op het portaal. We streven ernaar om binnen één werkdag te reageren.