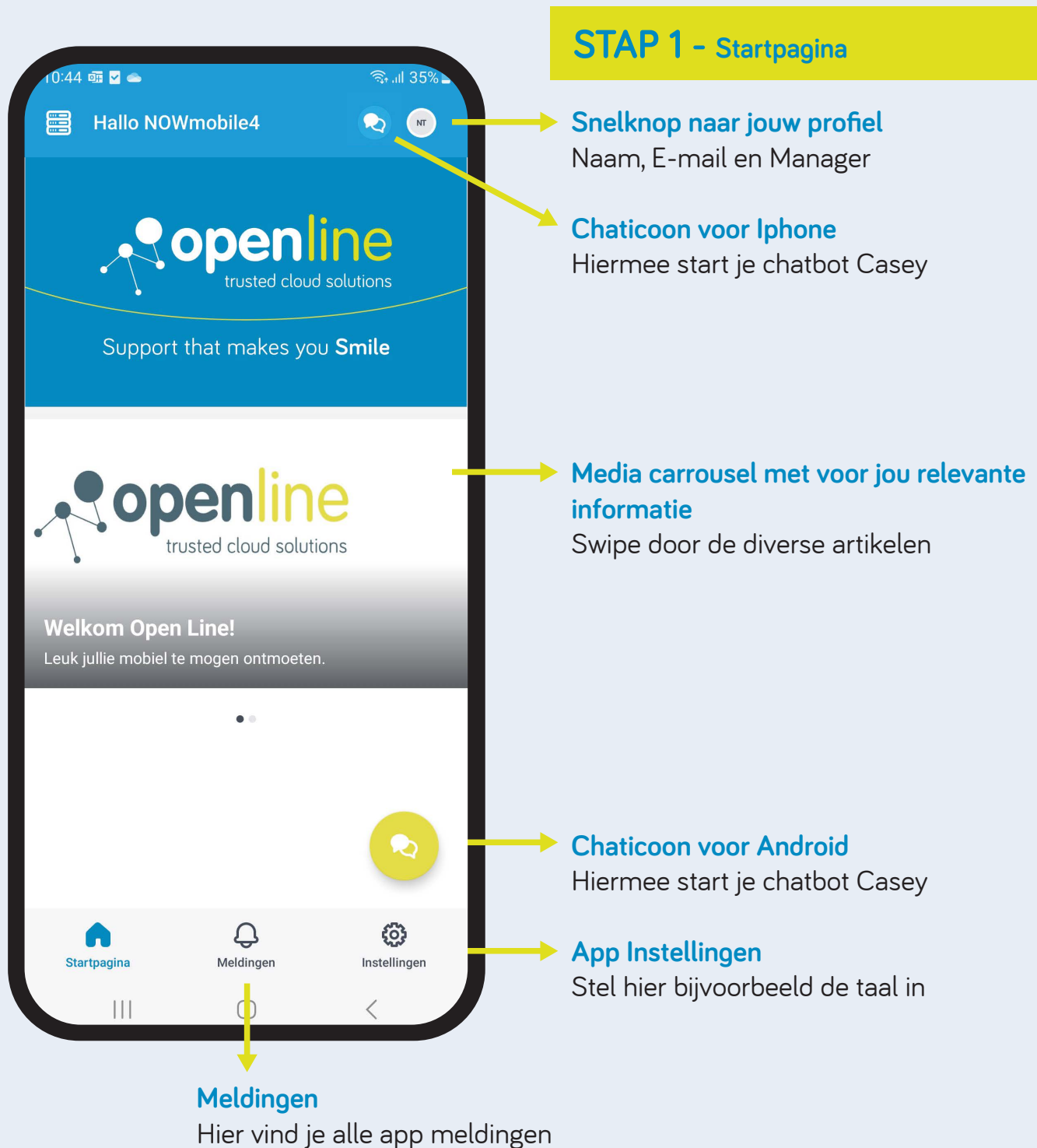


## HANDLEIDING HOE GEBRUIK IK DE SUPPORT NOW APP?

De Support NOW app is er voor iedereen; of je nou in de zorg werkt of bij de gemeente, of je achter je werkplek zit of thuis op de bank, de Open Line Servicedesk is nu dichterbij dan ooit. Vanaf jouw mobiele telefoon heb je onze chatbot, chatfunctie en voor jou relevante informatie altijd bij de hand. Ook kun je een oplossing of aanvraag goedkeuren met één druk op de knop.

Snel, simpel en overal beschikbaar; Support that makes you Smile NOW!

**STAP 1 - Startpagina**



The screenshot shows the app's home screen. At the top, the status bar displays the time 10:44, signal strength, Wi-Fi, and 35% battery. Below the status bar, the text 'Hallo NOWmobile4' is visible. The main header features the 'openline' logo with the tagline 'trusted cloud solutions' and the slogan 'Support that makes you Smile'. A media carousel below the header displays another 'openline' logo and the text 'Welkom Open Line! Leuk jullie mobiel te mogen ontmoeten.' At the bottom, there is a navigation bar with three icons: a house for 'Startpagina', a bell for 'Meldingen', and a gear for 'Instellingen'. A large yellow chat icon is positioned above the navigation bar. Yellow arrows point from text labels to these specific UI elements.

- Snelknop naar jouw profiel**  
Naam, E-mail en Manager
- Chaticoon voor Iphone**  
Hiermee start je chatbot Casey
- Media carousel met voor jou relevante informatie**  
Swipe door de diverse artikelen
- Chaticoon voor Android**  
Hiermee start je chatbot Casey
- App Instellingen**  
Stel hier bijvoorbeeld de taal in
- Meldingen**  
Hier vind je alle app meldingen

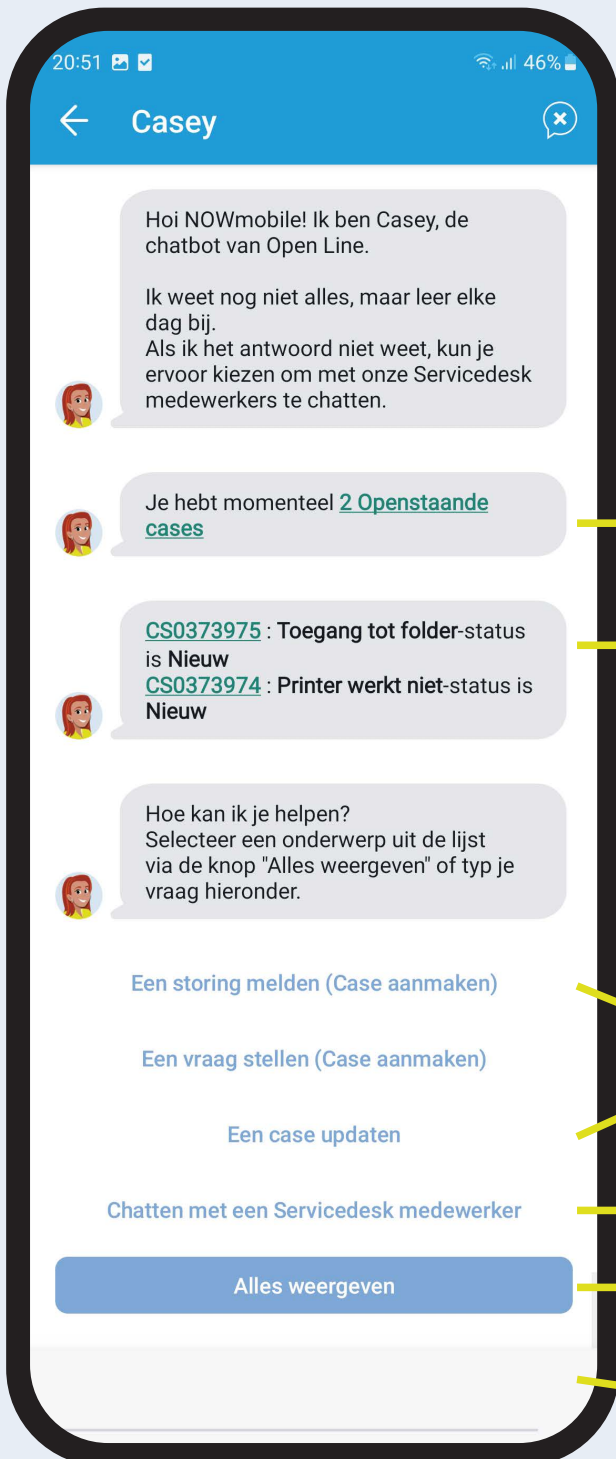
## STAP 2 - Chatbot Casey



Open chatbot Casey via de chat icons



Of door op het artikel in de Media carousel te klikken



Chatbot Casey heet je welkom, toont je (eventuele) open cases, maakt of update een case voor je of start een chatgesprek met 1 van haar Servicedesk collega's.

Link naar jouw openstaande cases (zie stap 3)

Link naar het caseformulier van de betreffende case (zie stap 4)

Maak of update een case

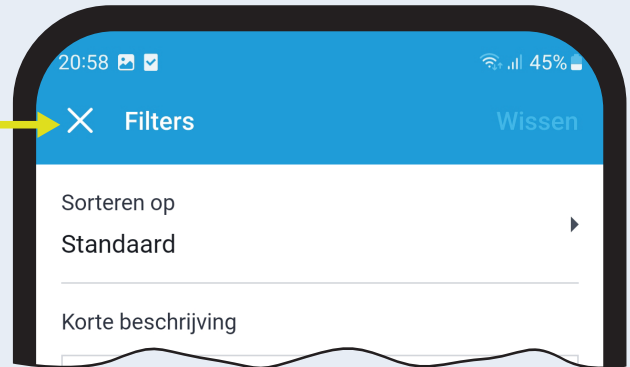
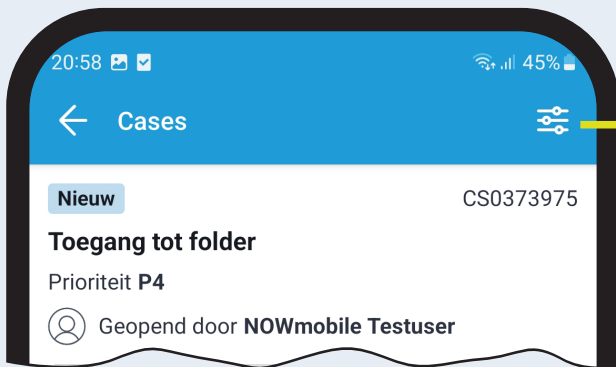
Start een chatgesprek

Ontdek met welke andere onderwerpen Casey kan helpen

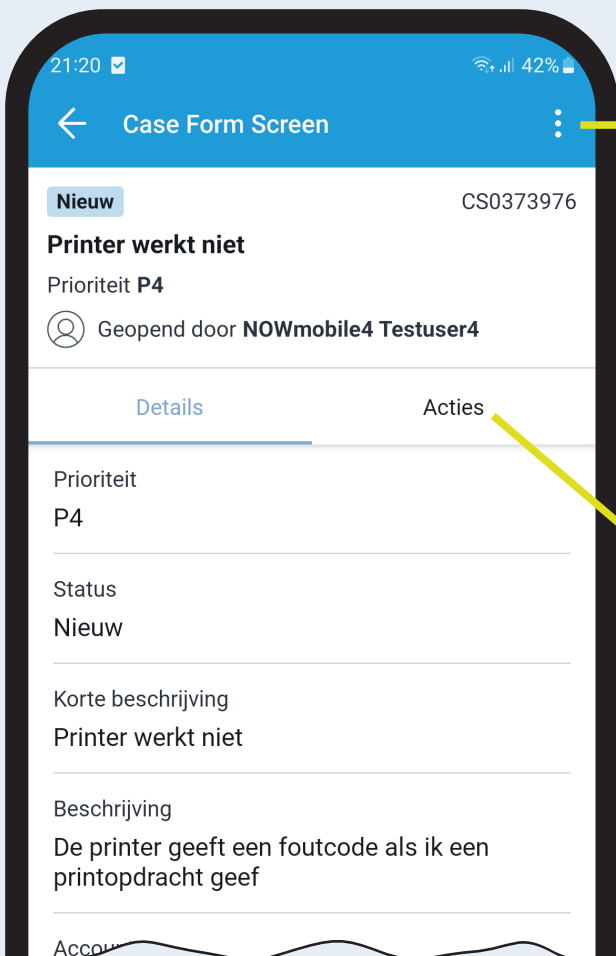
Type je vraag

## STAP 3 - Openstaande cases

Als je op de link hebt geklikt naar jouw openstaande cases, kom je op de Cases pagina terecht. Je kunt binnen jouw cases zoeken middels de filter rechts bovenin.

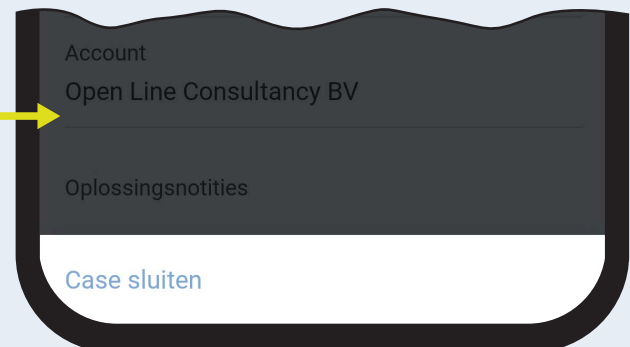


Als je op de link hebt geklikt naar een specifieke case, opent een pagina met een samenvatting van de informatie van de case.

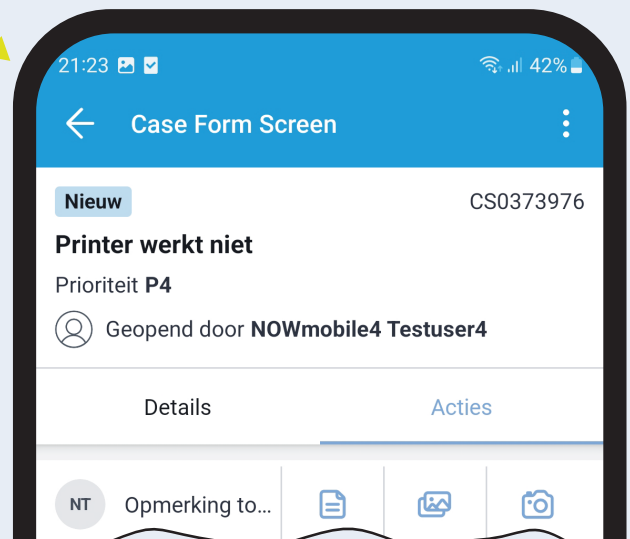


## STAP 4 - Case acties

Middels de 3 puntjes rechts bovenin kun je de case sluiten. De case gaat dan naar status Gesloten.



Via het tabblad "Acties" kun je een opmerking bestand of foto toevoegen aan je case

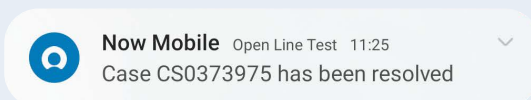


## STAP 5 - Case acties vervolg

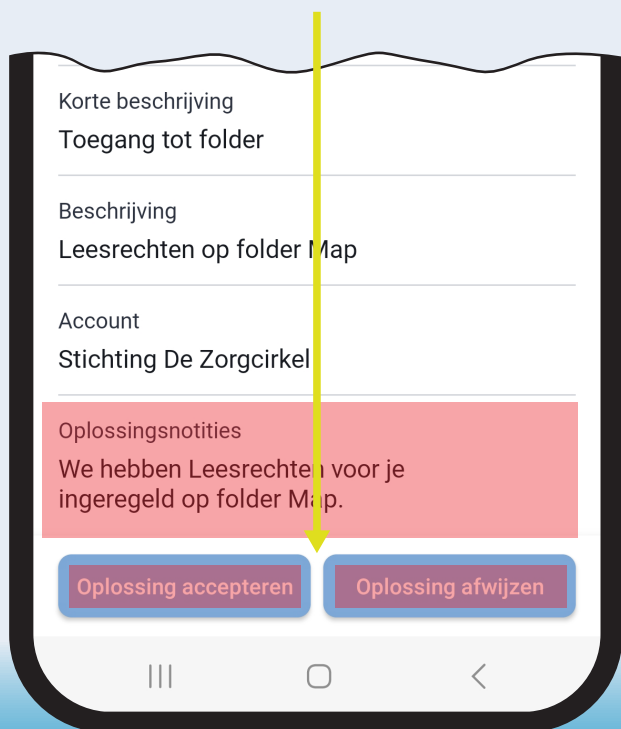
### De oplossing van een case accepteren of afwijzen, een aanvraag goedkeuren of afwijzen.

In onderstaand voorbeeld zijn de stappen uitgewerkt voor het accepteren of afwijzen van een oplossing. De stappen voor het goedkeuren of afwijzen van een aanvraag zijn nage-noeg hetzelfde.

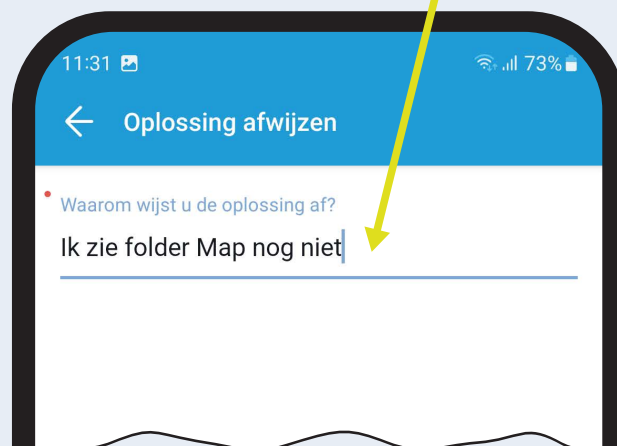
Als de Open Line servicedesk jouw case heeft opgelost of als je een aanvraag moet goedkeuren als manager, ontvang je een pushmelding op je telefoon:



Klik onderin op de knop “Oplossing accepteren” of “Oplossing afwijzen”.



Als je de oplossing afwijst, vul dan bij de vervolgvraag in waarom je de oplossing afwijst en verstuur je antwoord.



Veel werkplezier met de Support NOW app!