

HANDLEIDING INSTALLATIE SUPPORT NOW APP (Voor Iphone)

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!

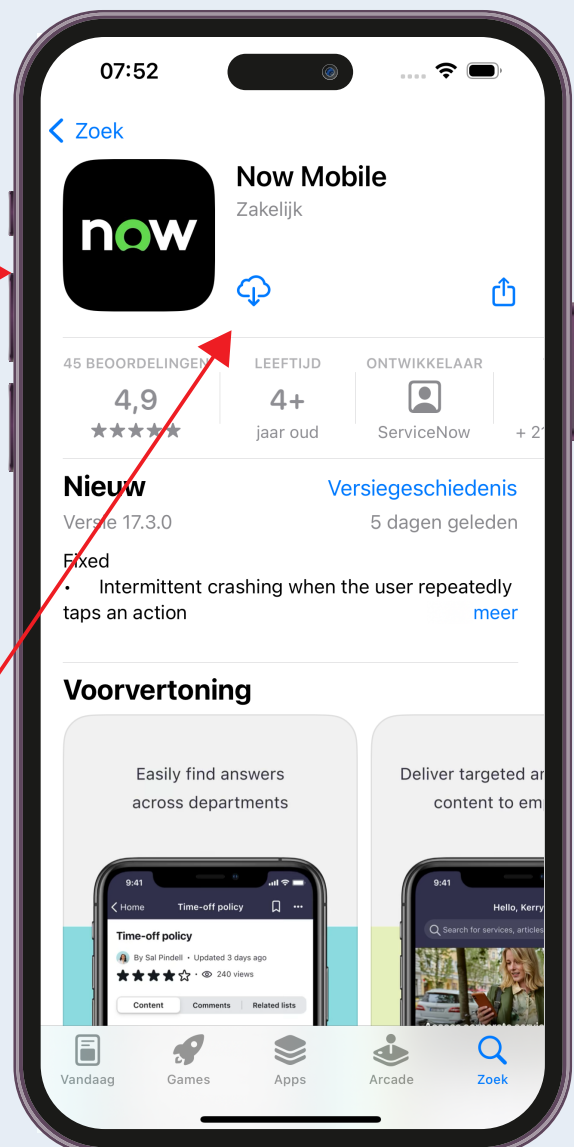
STAP 1

Scan de QR code met je mobiele telefoon OF Op je mobiele telefoon, ga naar de Appstore en zoek op "Now mobile". Selecteer de App door er op te tikken.



STAP 2

Je ziet nu de Now Mobile App pagina in de Appstore.



STAP 3

Klik op de knop Download (Of het wolkje met de pijl naar beneden) om de app te installeren. Als er in plaats van Download, Open staat, kun je gelijk door naar de volgende stap.

STAP 4

Als je de App nog niet geopend hebt vanuit het vorige scherm zoek dan de nieuw geïnstalleerde App en klik op het App icoon om de App te openen.



STAP 5

Klik op Sta toe bij de pop-up met de vraag of je meldingen/notifications wilt ontvangen van de app.

Mobile wil je meldingen sturen

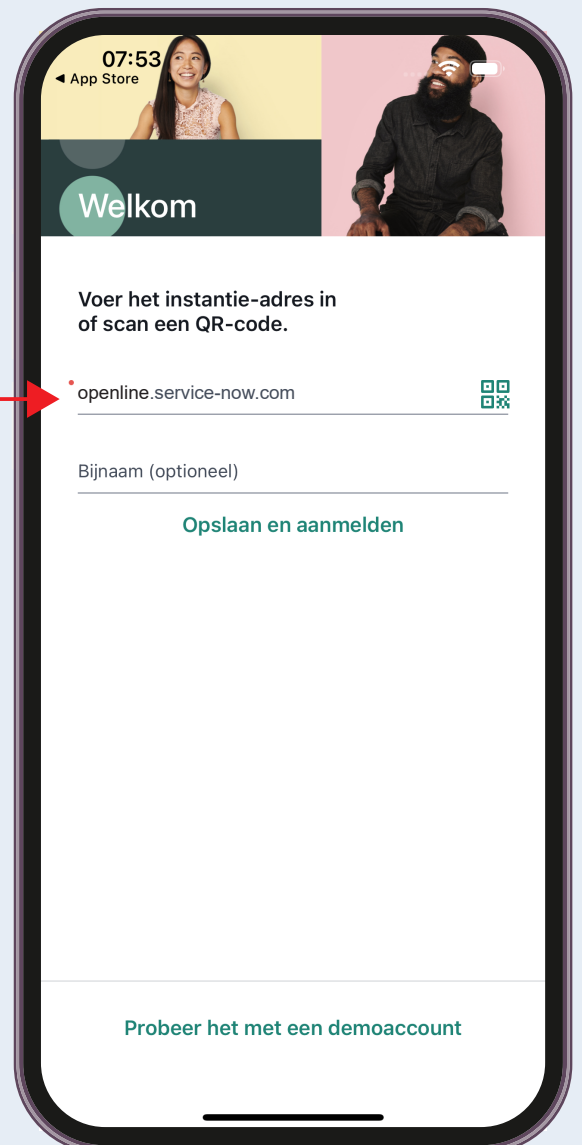
Meldingen kunnen bestaan uit waarschuwingen, geluiden en symboolbadges. Dit kun je instellen in Instellingen.

Sta niet toe

Sta toe

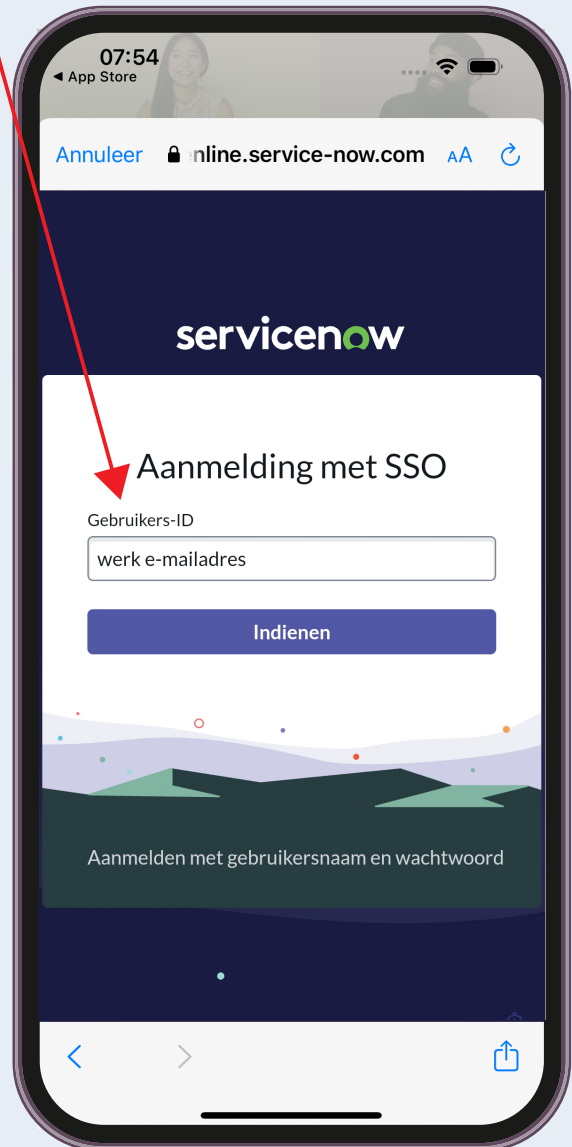
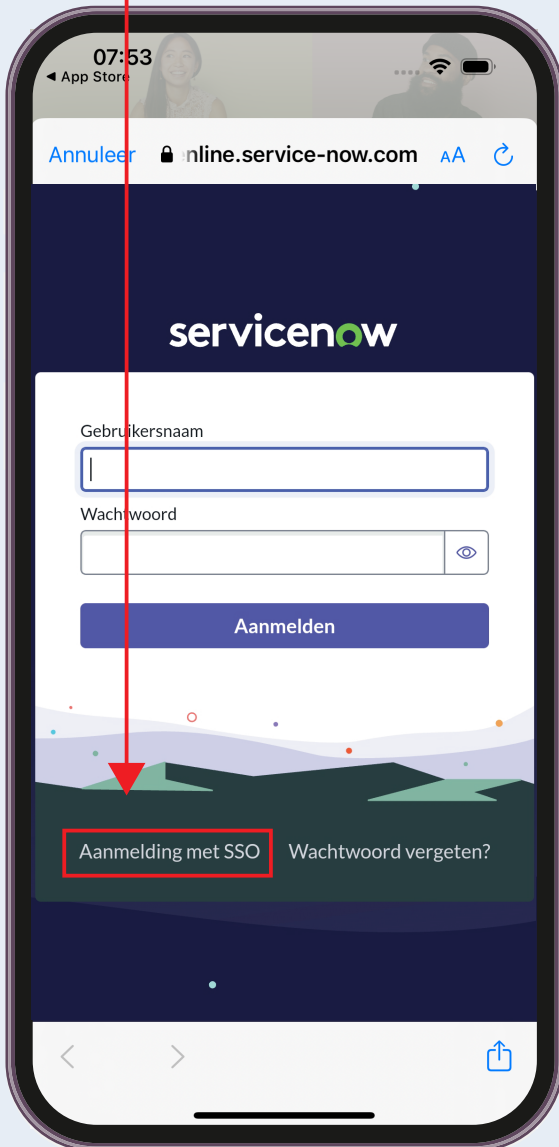
STAP 6

Vervang “example” door “openline”, zodat je openline.service-now.com krijgt. Je kunt als Bijnaam “Support Now” invullen, dit is niet verplicht. Als dit al is ingevuld kun je deze stap overslaan.



STAP 7

Klik op “Aanmelding met SSO” en vul je werk emailadres in.



Hierna volgen de stappen voor het inloggen zoals je gewend bent, het kan zijn dat je op je mobiele telefoon moet authenticeren via MFA.

Dit inloggen is eenmalig, de volgende keer dat je de app opent, kun je gelijk aan de slag! Als je een nieuw wachtwoord hebt ingesteld, moet je opnieuw inloggen met deze nieuwe gegevens.

INSTELLEN SUPPORT NOW APP

Om de Support NOW app goed te laten werken, moet je de volgende instellingen controleren en/of aanpassen:

STAP 8

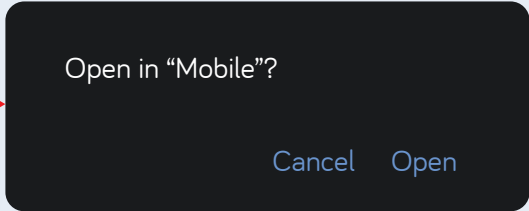
Als je chatbot Casey opent en je hebt openstaande cases, kun je deze openen door op deze links te klikken.



Je hebt momenteel [2 Openstaande cases](#)

[CS0370790](#) : Ik wil toegang tot een folder-status is Nieuw
[CS0370789](#) : Ik kan niet printen-status is Open

Zodra je dit doet, verschijnt er een pop-up met de vraag "Open in "Mobile"? Klik op "Open". Dit is een eenmalige actie.



Open in "Mobile"?

Cancel Open

TAAL INSTELLEN

De taal die je ziet in de app, komt tot stand door de taalinstellingen in:

- Open Line Service Portal
- Support NOW app
- Mobiele telefoon

Mocht je dus een mix van Nederlandse en Engelse tekst zien, dan staat niet overal dezelfde taal ingesteld.

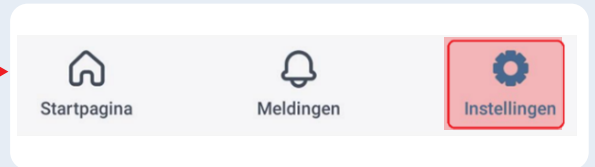
Hoe je de taal instelt zie je op de volgende pagina's.

TAAL INSTELLEN

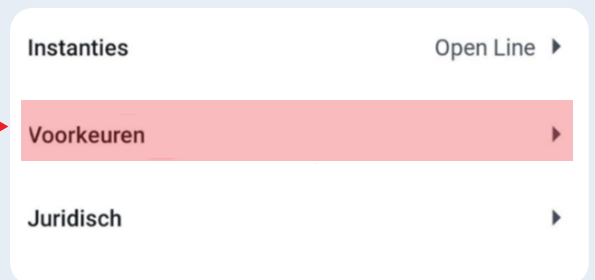
De taal in de Support NOW app kun je als volgt instellen:

STAP 9

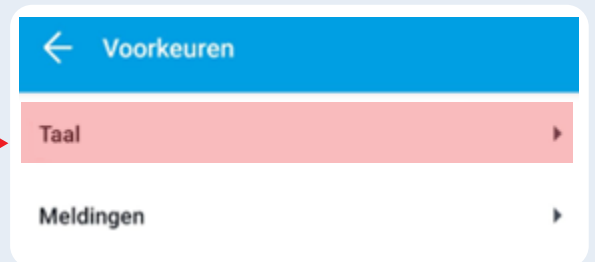
Klik onderin op de tab Instellingen



Klik op voorkeuren



Klik op taal



Wijzig je voorkeurstaal indien nodig



Ga verder op de volgende pagina.

TAAL INSTELLEN

Vervolg van de vorige pagina

STAP 9 **vervolg**

Je wordt nu doorgerouteerd naar de instellingen van je mobiele telefoon.

Klik op Taal



Selecteer de taal van jouw keuze.

Door bovenin op "Mobile" te klikken, kom je terug in de Support NOW app.

