

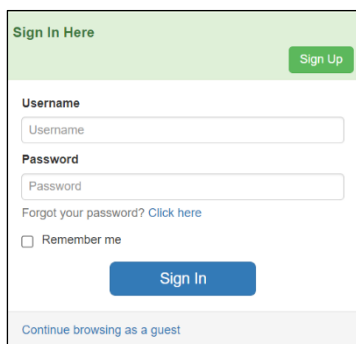
Handleiding Afhaaldesk in SROBO

Hierbij een uitleg over SROBO.

1. Log in SROBO
2. De 'Service Request'(oranje knop) geeft een tabeloverzicht van alle aanvragen.
Als er op een aanvraag wordt geklikt gaat die aanvraag open in detailoverzicht.
3. In detailoverzicht boven is er eerst algemene informatie te zien over de aanvraag, zoals bestelnr., aanvrager, e-mail, ID kaart, etc.
4. In detailoverzicht is er een opklapmenu 'Aangevraagd product'. Hier is te zien om welk product het gaat, het aantal, de prijs en de informatie die de klant heeft gestuurd via sro.miglis.sr. De uitschrijver gebruikt deze informatie voor het onderzoek.
5. In het detailoverzicht is er ook een opklap menu 'Bijkomende producten' hier wordt aangegeven welke en hoeveel bijkomende producten horen bij het onderzoek.
6. Onder bijkomende producten is er een check box 'Afgegeven 'die gevinkt moet worden als een klant de bestelling komt afhalen. Als relevant kan het ID nummer ingevuld worden en of geupload worden van de afhaler.
7. In het detailoverzicht vindt u ook een gedeelte voor restituties.
8. In subscherm 'Feedback naar klant' kan de uitschrijver feedback geven aan de klant. Denk hierbij aan als de foto van de ID bijv. onduidelijk is of als er meer informatie nodig is voor het onderzoek. De klant krijgt automatisch een e-mail nadat de uitschrijver dit veld heeft ingevuld en de record heeft bewaard.
9. In subscherm 'Nieuwe documenten' wordt er automatisch een record aangemaakt met alles wat de klant heeft opgestuurd via e-mail.
10. In subscherm 'Opgeleverd product' upload de uitschrijver de opgemaakte en gecorrigeerde producten.
11. In subscherm 'Interne controle' vult de Klantenservice Afhaaldesk medewerker feedback in voor de Klantenservice Uitschrijver medewerker.
12. In subscherm 'Feedback van de aanvrager' wordt er een record aangemaakt als de klant een fout ontdekt op het opgeleverd product.
13. In subscherm 'Audit' is te zien wie wanneer en waar welke handeling heeft gepleegd.

Hieronder worden bovengenoemde stappen toegelicht en uitgebeeld.

1. Log in SROBO.



- De 'Service Request' (oranje knop) geeft een tabeloverzicht van alle aanvragen. Als er op een aanvraag wordt geklikt gaat die aanvraag open in detailoverzicht.

Online Diensten Aanvraag Klacht Stamtabelen Systeemtabellen Import CSV data Gebied systeembeheerder Uitloggen

Service Request

Zoeken

[+ Toevoegen](#)
[Toon afdruk](#)
[Opslaan .csv](#)
[Filter](#)
[Wis filters](#)

ID	Bestelling nr.	Betaalmogelijkheid	Betaling status	Aanvraag status	Aanvraag datum en tijd	Oplever datum	Product	Straatreg nr.	Voornaam	Achternaam	Totale prijs	Email	Phone	Aantal extra koopovereenkomst	Aantal extra verklaring van erfrecht	# s
92	1070	Cash bij afhaal	wc-processing	Toegewezen	18/08/2021 13:36		Hypothecair uittreksel	18	Niel	Ramial	30.00	nielramial@gmail.com	8739452			
91	1069	Cash bij afhaal	wc-processing	Toegewezen	18/08/2021 10:45		Hypothecair uittreksel	178423	Koesmawatie	Mankoe	30.00	rupesh95.rtb@gmail.com	8529326			
90	1068	Cash bij afhaal	wc-processing	Product opgemaakt	17/08/2021 14:16	2021-08-18	Hypothecair uittreksel	119855	Ronald	Tjuk tjauw tin	30.00	zyadfrangie@hotmail.com	8956669			
89	1066	Cash bij afhaal	wc-processing	Nieuwe documenten nodig	16/08/2021 18:46		Hypothecair uittreksel	105348	Juergen	Inge	30.00	juergen-inge@hotmail.com	8228000			

Regel 1 tot 4 van 4

- In detailoverzicht boven is er eerst algemene informatie te zien over de aanvraag, zoals bestelnr., aanvraag, e-mail, ID kaart, etc.

Service Request Online Back Office (SROBO) Aanvraag Klacht Stamtabelen Systeemtabellen Import CSV data Signed in as admin Sign Out

Service Request

[Add New](#)

Service Request details

ID: 19E

Bestelling nr.: 1263

Aanvraag status:

Datum en tijd: Aangevraagd: 2021-09-02 13:32:34 Toegewezen: Afgegeven:

Aanvrager: Melvin Sno

Email: pengtajonathan@gmail.com

ID gegevens aanvrager: https://sro.miglis.sr/wp-content/uploads/wcpa_uploads/3d724983fceb58d2423d6192e777640c/16305996102359074408443594778150.jpg Fc001127

ID gegevens afhaier: https://sro.miglis.sr/wp-content/uploads/wcpa_uploads/3d724983fceb58d2423d6192e777640c/16305996282285158530971154205010.jpg Fc001127

[Save Changes](#)

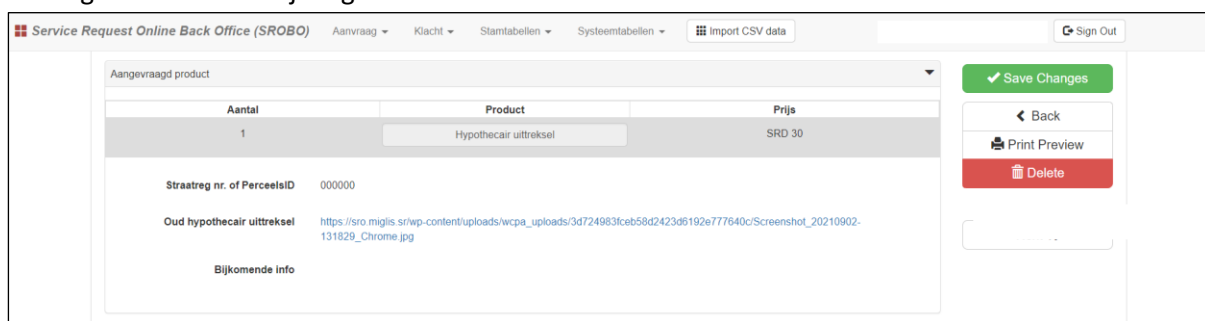
[Back](#)

[Print Preview](#)

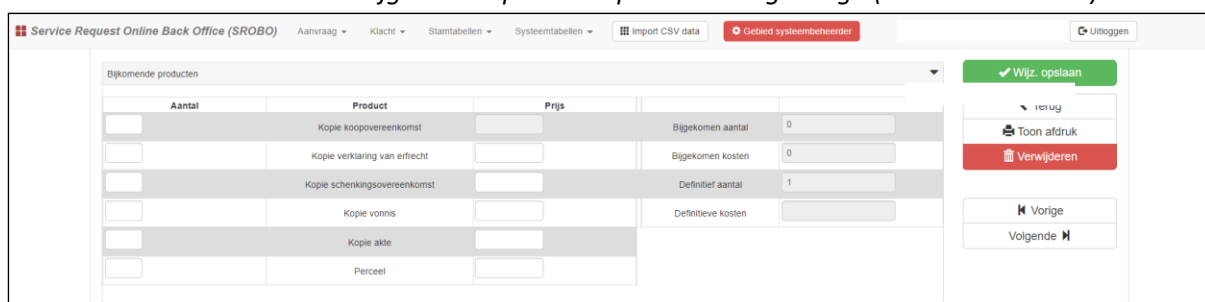
[Delete](#)

[Next](#)

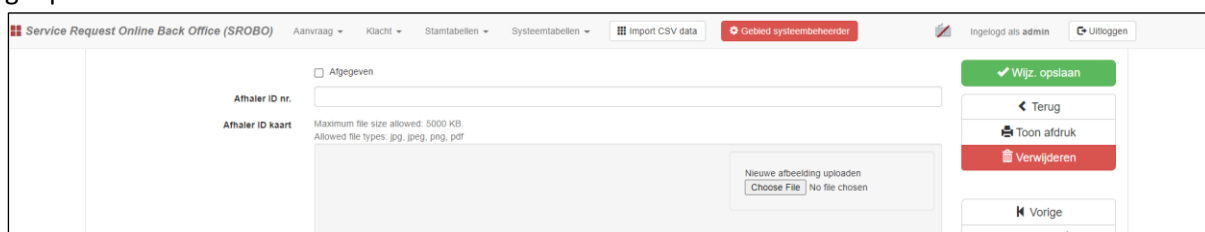
4. In detailoverzicht is er een opklapmenu 'Aangevraagd product'. Hier is te zien om welk product het gaat, het aantal, de prijs en de informatie die de klant heeft gestuurd via sro.miglis.sr. De uitschrijver gebruikt deze informatie voor het onderzoek.



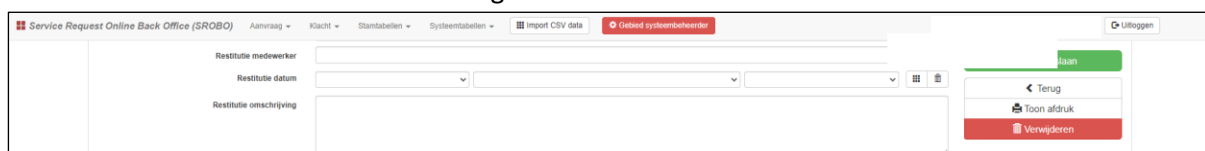
5. In het detailoverzicht is er ook een opklap menu 'Bijkomende producten' hier wordt aangegeven welke en hoeveel bijkomende producten horen bij het onderzoek. ** In de nieuwe versie van SOROBO is bijkomende product: 'print A4' toegevoegd (extra bladen na 5).*



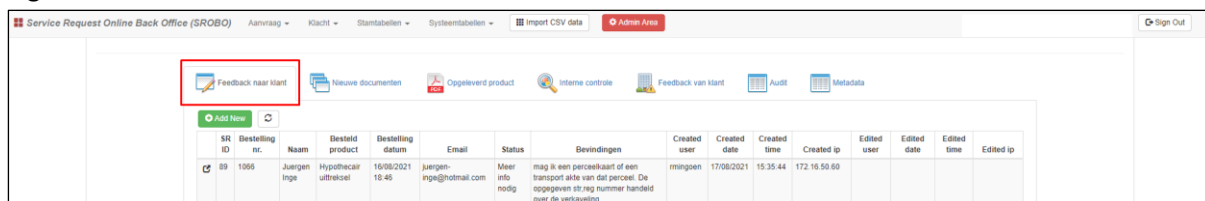
6. Onder bijkomende producten is er een check box 'Afgegeven' die gevinkt moet worden als een klant de bestelling komt afhalen. Als relevant kan het ID nummer ingevuld worden of geüpload worden van de afhaler.



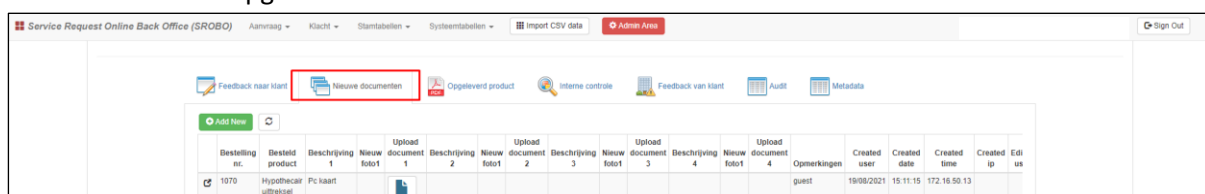
7. In het detailoverzicht vindt is er ook een gedeelte voor restituties.



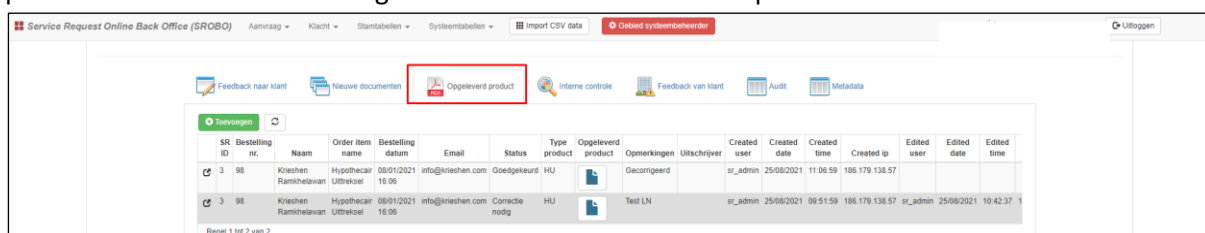
8. In subscherm 'Feedback naar klant' kan de uitschrijver feedback geven aan de klant. Denk hierbij aan als de foto van De ID bijv. onduidelijk is of als er meer informatie nodig is voor het onderzoek. De klant krijgt automatisch een e-mail nadat de uitschrijver dit veld heeft ingevuld en bewaard.



9. In subscherm 'Nieuwe documenten' wordt er automatisch een record aangemaakt met alles wat de klant heeft opgestuurd via e-mail.

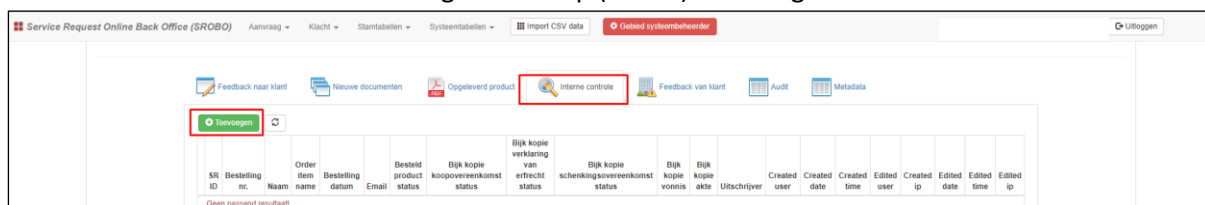


10. In subscherm 'Opgeleverd product' upload de uitschrijver de opgemaakte en gecorrigeerde producten. Als de uitschrijver de producten heeft geüpload veranderd de aanvraag status naar 'Product opgeleverd' en de status per product in subscherm 'Opgeleverd product' staat op 'Nieuw geüpload'. Zijn nog niet alle producten geüpload in subscherm 'Opgeleverd product' veranderd de aanvraag status naar 'Product aan het opmaken'.



11. In subscherm 'Interne controle' vult de Klantenservice Afhaaldesk medewerker feedback in voor de Klantenservice Uitschrijver medewerker. Als de uitschrijver al de producten heeft geüpload gaat de afhaaldesk medewerkers de geüpload producten controleren.

Kies in subscherm 'Interne controle' groene knop (rechts) 'Toevoegen'.



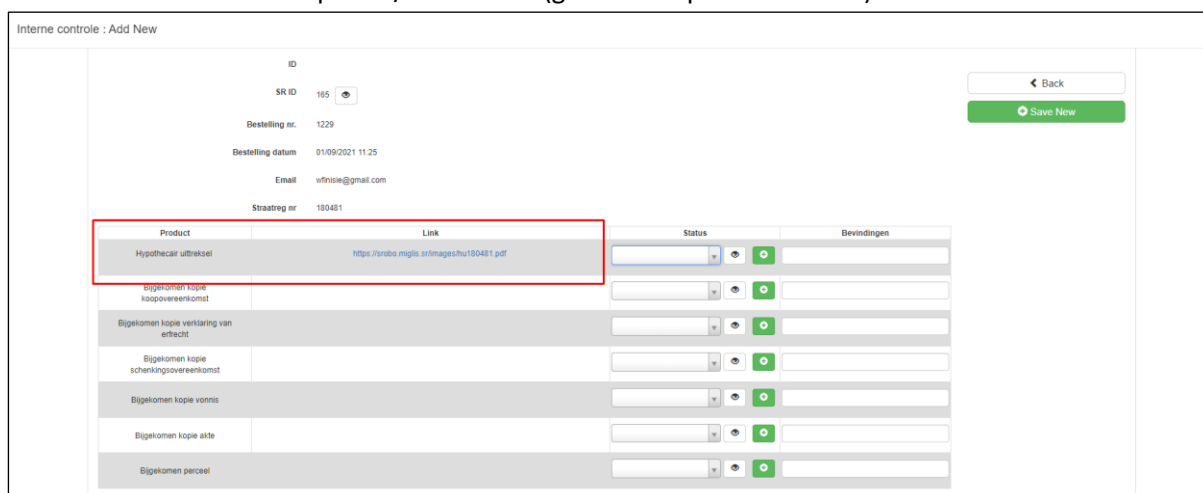
'Product': is het product dat is geüpload.

'Link': klik op de link om de geüpload documenten te bezichtigen. Als er geen link beschikbaar is heeft de uitschrijver geen document geüpload, waaruit geconcludeerd kan worden dat het product niet relevant is bij deze aanvraag.

'Status': kies uit het keuzemenu of het document correctie nodig heeft of het gereed is voor de klant.

‘Bevindingen’: geef een toelichting van de correctie die gedaan moet worden. Doe het op dezelfde manier voor alle desbetreffende producten.

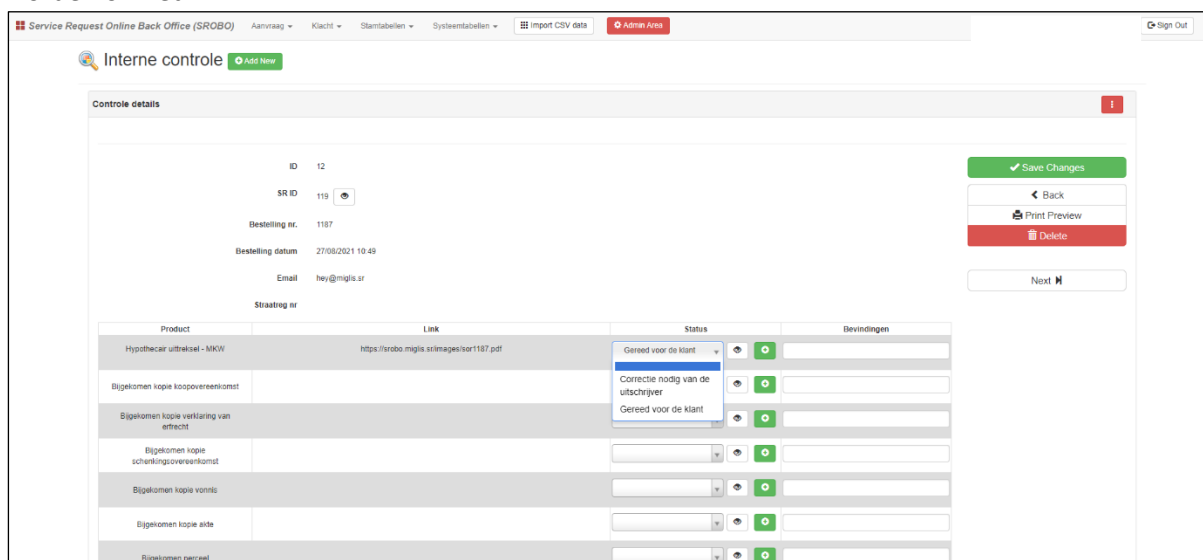
Kies daarna voor ‘Nieuw opslaan/ Save New’ (groene knop rechts boven).



Aan de hand van welke status is gekozen in subscherm ‘Interne controle’ veranderen de statussen in subscherm ‘Opgeleverd product’.

Als de afhaaldesk medewerker in subscherm ‘Interne controle’ kiest voor ‘Correctie nodig van de uitschrijver’, verandert de status van de record in subscherm van ‘Nieuw geüpload’ naar ‘Correctie nodig’. De aanvraag status verandert ook automatisch naar ‘Correctie nodig van de uitschuiver’.

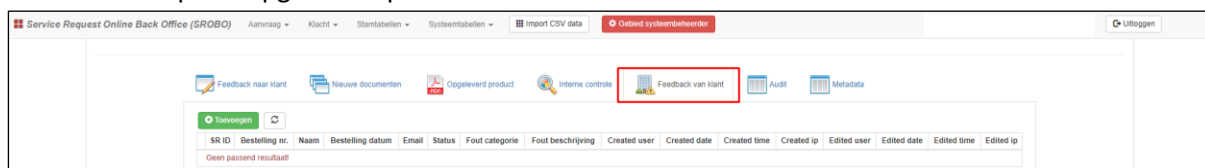
Als de afhaaldesk medewerker in subscherm ‘Interne controle’ kiest voor ‘Gereed voor de klant’, verandert de status van de record in subscherm van ‘Nieuw geüpload’ naar ‘Goedgekeurd’. Als alle records in subscherm ‘Opgeleverd product’ de status goedgekeurd hebben veranderd de status van de aanvraag naar ‘Gereed voor de klant’. Als alle producten op status ‘Goedgekeurd’ zijn in subscherm ‘Opgeleverd product’ stuurt SROBO automatisch een e-mail naar de klant. De e-mail geeft aan dat de producten af zijn en dat de klant deze kan ophalen, als er bijkomende producten zijn staat dit ook aangegeven in de e-mail. Aan de hand van deze statussen weet de uitschrijver of producten gecorrigeerd moeten worden of niet.



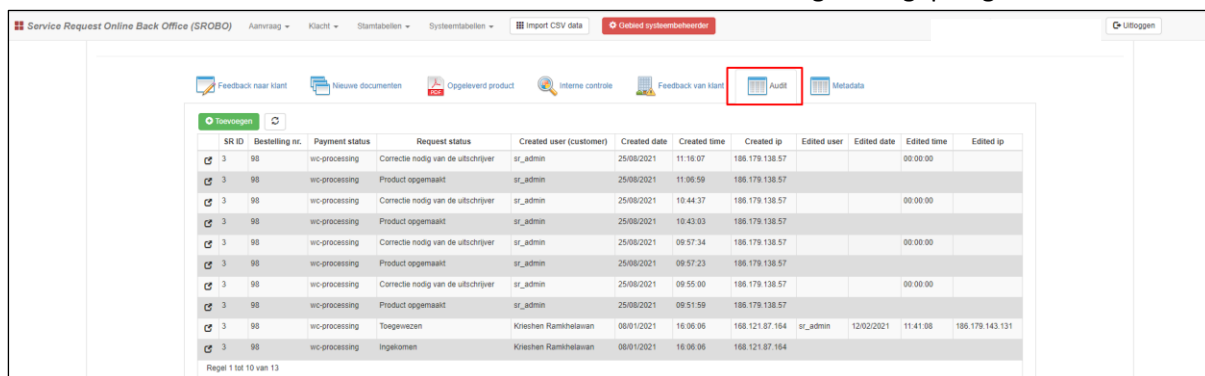
Als er een product gecorrigeerd moet worden maakt de uitschrijver een nieuwe record aan

en upload daarin het gecorrigeerd product. De afhaaldesk medewerker moet dan opnieuw een controle uitvoeren op dezelfde manier als eerder uitgelegd.

12. In subscherm 'Feedback van de aanvrager' wordt er een record aangemaakt als de klant een fout ontdekt op het opgeleverd product.



13. In subscherm 'Audit' is te zien wie wanneer en waar welke handeling heeft gepleegd.



SR ID	Bestelling nr.	Payment status	Request status	Created user (customer)	Created date	Created time	Created ip	Edited user	Edited date	Edited time	Edited ip
3	98	wc-processing	Correctie nodig van de uitschrijver	sr_admin	25/08/2021	11:18:07	186.179.138.57			00:00:00	
3	98	wc-processing	Product opgemaakt	sr_admin	25/08/2021	11:06:59	186.179.138.57				
3	98	wc-processing	Correctie nodig van de uitschrijver	sr_admin	25/08/2021	10:44:37	186.179.138.57			00:00:00	
3	98	wc-processing	Product opgemaakt	sr_admin	25/08/2021	10:43:03	186.179.138.57				
3	98	wc-processing	Correctie nodig van de uitschrijver	sr_admin	25/08/2021	09:57:34	186.179.138.57			00:00:00	
3	98	wc-processing	Product opgemaakt	sr_admin	25/08/2021	09:57:23	186.179.138.57				
3	98	wc-processing	Correctie nodig van de uitschrijver	sr_admin	25/08/2021	09:55:00	186.179.138.57			00:00:00	
3	98	wc-processing	Product opgemaakt	sr_admin	25/08/2021	09:51:59	186.179.138.57				
3	98	wc-processing	Toegewezen	Kieschen Ramshelavan	06/01/2021	16:06:06	168.121.87.154	sr_admin	12/02/2021	11:41:08	186.179.143.131
3	98	wc-processing	Ingekomen	Kieschen Ramshelavan	06/01/2021	16:06:06	168.121.87.164				

Statussen:

1. Ingekomen: de aanvraag is binnen gekomen.
2. Toegewezen: de aanvraag is toegewezen aan een uitschrijver.
3. Nieuwe documenten nodig: de uitschrijver heeft feedback gestuurd voor de klant en moet nieuwe documenten ontvangen van de klant.
4. Nieuwe documenten ontvangen: de klant heeft nieuwe documenten geupload nadat er feedback was gegeven.
Product aan het opmaken: een deel van de producten van de aanvraag zijn al geupload in de aanvraag.
5. Product opgemaakt: de producten van de aanvraag zijn geupload door de uitschrijver en moeten gecontroleerd worden.
6. Correctie nodig van de uitschrijver: de uitschrijver heeft het product opgemaakt maar bij de controle is er een fout ontdekt en het moet gecorrigeerd worden.
7. Product gereed voor de klant: de aanvraag of producten zijn gereed voor de klant.
8. Product afgegeven: de producten zijn afgegeven door de afhaaldesk aan de klant.
9. Restitutie: De aanvraag is in behandeling voor restitutie.

Einde handleiding