



Handleiding Finance
Service Request Online Back Office
(SROBO)



TRAINING



COACHING



CONSULTING

Handleiding Finance in Service Request Online Back Office (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., aanvraagstatus, datum en tijd, aanvrager, e-mail, telefoonnummer, 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. In het detailoverzicht vindt u ook een gedeelte voor betaald, afgeven, ID en restituties.
7. 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.
8. In subscherm 'Nieuwe documenten' wordt er automatisch een record aangemaakt met alles wat de klant heeft opgestuurd via e-mail.
9. In subscherm 'Opgeleverd product' upload de uitschrijver de opgemaakte en gecorrigeerde producten.
10. In subscherm 'Interne controle' vult de Klantenservice Afhaaldesk medewerker feedback in voor de Klantenservice Uitschrijver medewerker.
11. In subscherm 'Feedback van klant' wordt er een record aangemaakt als de klant een fout ontdekt op het opgeleverd product.
12. In subscherm 'Correctie' wordt er alleen gewerkt als de aantallen en het bedrag gecorrigeerd moet worden vanwege fouten of aanpassingen.
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.

Sign In Here

Sign Up

Username

Username

Password

Password

Forgot your password? [Click here](#)

☐ Remember me

Sign In

Continue browsing as a guest

2. De 'Service Request'(oranje knop) geeft een tabeloverzicht van alle aanvragen. De andere knoppen (blauw) hebben allemaal een ingebouwde filter en spreken voor zich zelf bijv. 'Hypothecaire uittreksel' is een overzicht van alleen hypothecaire uittreksels, 'Afgegeven product' is een overzicht van aanvragen met product afgegeven als status.

Service Request Online Back Office (SROBO)

Import CSV data

Admin Area

Sign Out

Aanvraag

Service Request 13 nieuw

Hypothecair uittreksel

Bekijk hier alle bestellingen voor het product "Hypothecair uittreksel" die naar u zijn toegewezen en of in behandeling zijn

Verklaring van geen onroerend

Bekijk hier alle bestellingen voor het product "Verklaring van geen onroerend goed" die naar u zijn toegewezen en of in behandeling zijn

Nieuwe documenten ontvangen

Bekijk hier alle aanvragen waarvan er nieuwe documenten zijn ontvangen

Correctie nodig

Bekijk hier alle aanvragen waarvan de producten correctie nodig hebben

Afgegeven producten

Bekijk hier alle aanvragen waarvan de producten afgegeven zijn

Betaalde producten

Bekijk hier alle aanvragen waarvan de betaling reeds heeft plaatsgevonden

Summary Reports

Als er op een aanvraag wordt geklikt gaat die aanvraag open in detailoverzicht.

Service Request Online Back Office (SROBO)

Aanvraag

Klacht

Stamtabellen

Systeemb Tabellen

Import CSV data

Admin Area

Sign Out

Service Request

Quick Search

Print Preview

Save CSV

Filter

Show All

ID	Bestelling nr.	Betaalmogelijkheid	Betaling status	Aanvraag status	Aanvraag datum en tijd	Toegewezen datum en tijd	Oplever datum en tijd	Goedkeuring datum en tijd	Afgegeven datum en tijd	Betaald datum en tijd	Aantal	Product	Voorlopige prijs	Straatreg nr perceelsid	Voornaam	Achternaam	Id nr	Id
☐	661	2009	Contant	wc-processing	Product gereed voor klant	2021-09-23 11:37:04	13/12/2021 11:37:04	16/12/2021 12:17:25		28/10/2021 15:19:41	2	Hypothecair uittreksel - MKW	60		MAIN	GILBERT	FK00906	
☐	660	2008	Contant	wc-processing	Betaald	2021-09-23 10:44:59	28/09/2021 08:00:00	07/10/2021 10:59:54	07/10/2021 10:56:23	28/10/2021 15:19:41	4	Hypothecair uittreksel - MKW	120		Kwasie	Marcel	EW00108	
☐	659	2007	Cash bij afhaal	wc-processing	Betaald	2021-09-23 10:34:17	28/09/2021 08:00:00			15:38:35	1	Hypothecair uittreksel	30	LD-52731872	Geddean	Wilgo	ER01853m	ER
☐	658	2006	Cash bij afhaal	wc-processing	Betaald	2021-09-23 10:17:06				28/10/2021 16:17:48	1	Hypothecair uittreksel	30	No D. 8051	Wandena	Sadal	FG 020555 V	
☐	657	2005	Contant	wc-processing	Betaald	2021-09-23 10:10:51	28/09/2021 08:00:00	27/10/2021 15:38:17		02/11/2021 09:03:15	1	Hypothecair uittreksel - MKW	30	STR 232789 C2790-179	van daal	willytje	FF016688	
☐	656	2004	Contant	wc-processing	Betaald	2021-09-23 10:05:36				28/10/2021 16:18:02	1	Hypothecair uittreksel - MKW	30	str 39144 c931-2096	BHAGELOE	SAMPERSAD	EB001945	
☐	655	2003	Contant	wc-processing	Betaald	2021-09-23 10:05:36	23/09/2021		23/09/2021	30/11/2021	1	Hypothecair	30	Schrijver	Ruben	Ramcharan	EZ004101	

- In detailoverzicht boven is er eerst algemene informatie te zien over de aanvraag, zoals bestelnr., aanvraagstatus, datum en tijd, aanvrager, e-mail, telefoonnummer, ID kaart, etc. Als achter het bestel nr. staat 'Spoed' betekend dit dat de aanvraag is gedaan door een baliemedewerker voor de bewaarder, directeur, landmeter of medewerker en dat het gaat om een spoed geval. Bij 'Normaal' gaat de aanvraag door de normale procedure met de normale wachttijd (aangevraagd door een klant via de balie). Is achter het bestel nr. niets aangegeven (geen 'Spoed' of geen 'Normaal' betekend het dat een klant dit zelf heeft aangevraagd via sro.milglis.sr.

De statussen die gekoppeld kunnen worden aan een aanvraag zijn:

Ingekomen: de aanvraag is binnengekomen.

Toegewezen: de aanvraag is toegewezen aan een uitschrijver.

Nieuwe documenten nodig: de uitschrijver heeft feedback gestuurd voor de klant en moet nieuwe documenten ontvangen van de klant.

Nieuwe documenten ontvangen: de klant heeft nieuwe documenten geüpload nadat er feedback was gegeven.

Product aan het opmaken: een deel van de producten van de aanvraag zijn al geüpload in de aanvraag.

Product opgemaakt: de producten van de aanvraag zijn geüpload door de uitschrijver en moeten gecontroleerd worden.

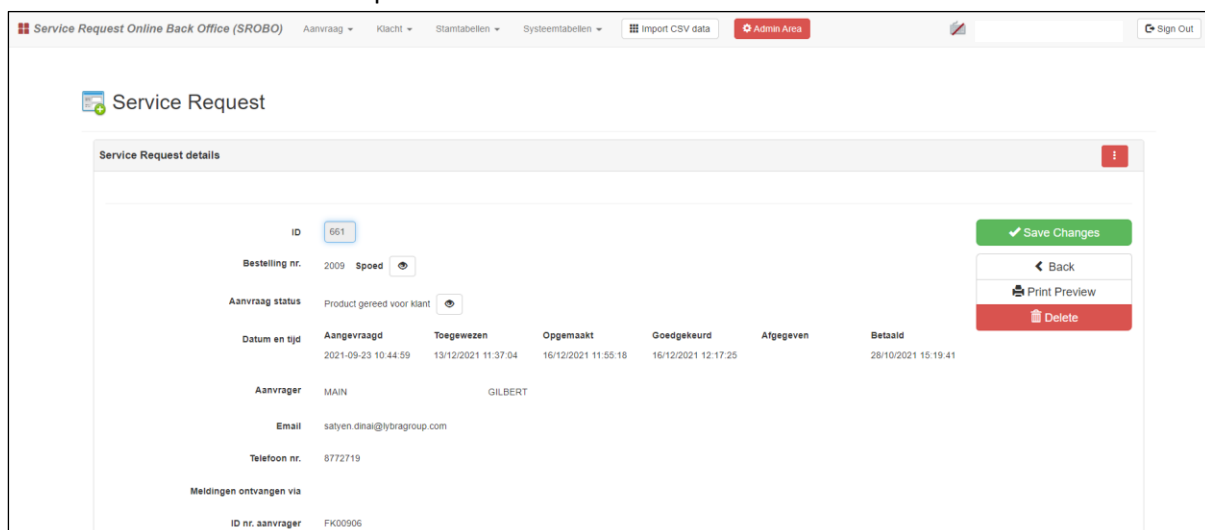
Correctie nodig van de uitschrijver: de uitschrijver heeft het product opgemaakt maar bij de controle is er een fout ontdekt en het moet gecorrigeerd worden.

Product gereed voor de klant: de aanvraag of producten zijn gereed voor de klant.

Product afgegeven: de producten zijn afgegeven door de afhaaldesk aan de klant.

Restitutie: de aanvraag is in behandeling voor restitutie.

Betaald: er is betaald voor het product.

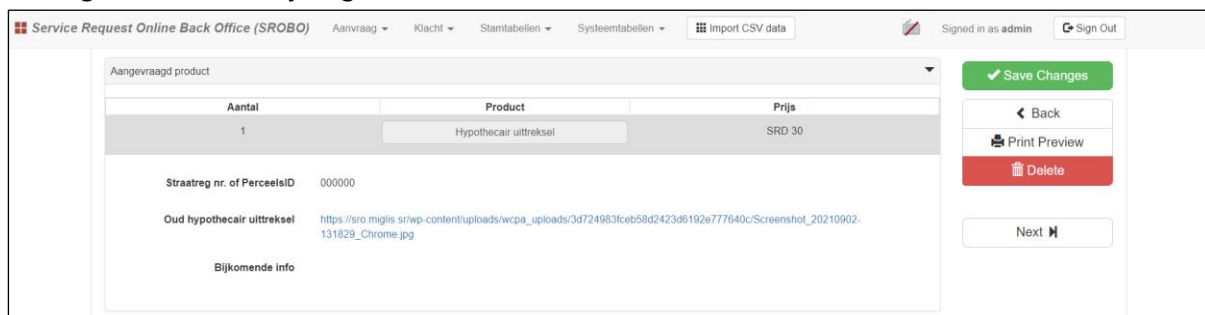


The screenshot shows the 'Service Request details' page in the SROBO system. The page includes a navigation bar at the top with links like 'Aanvraag', 'Klacht', 'Stamtabellen', 'Systeemtabellen', 'Import CSV data', 'Admin Area', and 'Sign Out'. The main content area displays the following information:

- ID:** 651
- Bestelling nr.:** 2009 Spoed
- Aanvraag status:** Product gereed voor klant
- Datum en tijd:**
 - Aangevraagd: 2021-09-23 10:44:59
 - Toegewezen: 13/12/2021 11:37:04
 - Opgemaakt: 16/12/2021 11:55:18
 - Goedgekeurd: 16/12/2021 12:17:25
 - Afgegeven:
 - Betaald: 28/10/2021 15:19:41
- Aanvrager:** MAIN GILBERT
- Email:** satyen.dinai@lybragroup.com
- Telefoon nr.:** 8772719
- Meldingen ontvangen via:**
- ID nr. aanvrager:** FK00906

On the right side of the page, there are action buttons: 'Save Changes' (green), 'Back' (blue), 'Print Preview' (blue), and 'Delete' (red).

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.



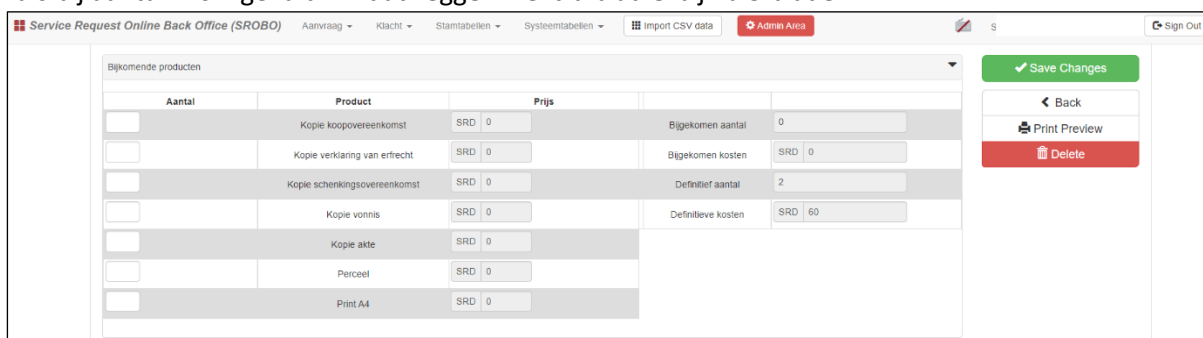
Aantal	Product	Prijs
1	Hypothecair uittreksel	SRD 30

Straatreg nr. of PerceelsID: 000000

Oud hypothecair uittreksel: https://sro.miglis.sr/wp-content/uploads/wcpa_uploads/3d724963fceb58d242d9192e777640c/Screenshot_20210902_131829_Chrome.jpg

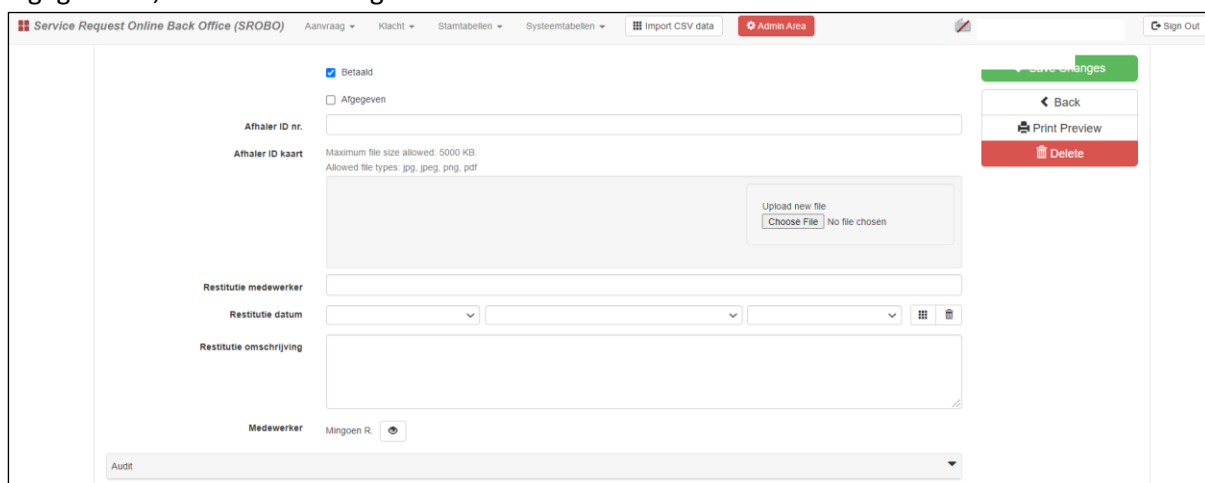
Bijkomende info

5. In het detailoverzicht is er ook een opklap menu 'Bijkomende producten' hier wordt aangegeven hoeveel van welke bijkomende producten horen bij het onderzoek. Bijkomen product: 'print A4' wordt gebruikt als het product meer dan 5 bladen heeft. Bijv. als bij aantal 1 is ingevuld wil dat zeggen 1 extra blad erbij na 5 bladen.



Aantal	Product	Prijs	Bijkomen aantal	Bijkomen kosten
	Kopie koopovereenkomst	SRD 0	0	SRD 0
	Kopie verklaring van erfrecht	SRD 0		SRD 0
	Kopie schenkingsovereenkomst	SRD 0	2	
	Kopie vonnis	SRD 0		SRD 60
	Kopie akte	SRD 0		
	Perceel	SRD 0		
	Print A4	SRD 0		

6. In het detailoverzicht is er ook een gedeelte om aan te geven of het product betaald of afgegeven is, daaronder is het gedeelte voor restitutie.



☒ Betaald
☐ Afgegeven

Afhaler ID nr.:

Afhaler ID kaart: Maximum file size allowed: 5000 KB. Allowed file types: jpg, jpeg, png, pdf.

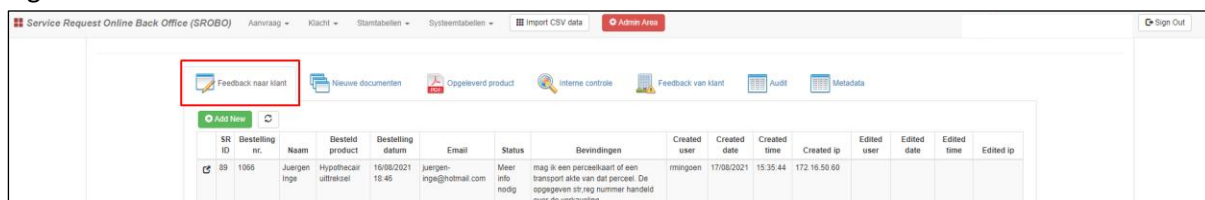
Restitutie medewerker:

Restitutie datum:

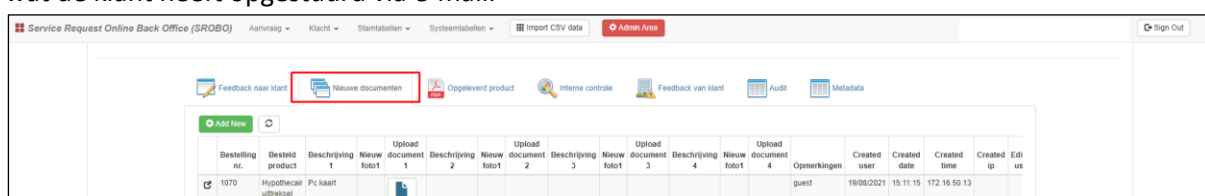
Restitutie omschrijving:

Medewerker: Mingoen R.

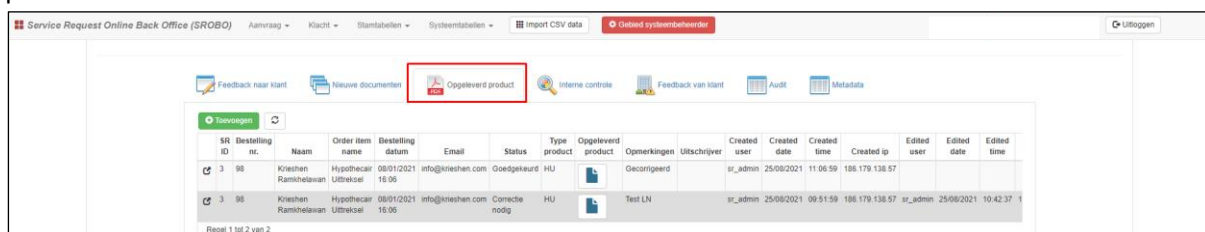
- In subscherm 'Feedback naar klant' kan de uitschrijver feedback geven aan de klant. Denk hierbij aan als de foto van De ID bijv. onduidelijk is of als er meer informatie nodig is voor het onderzoek. De klant krijgt automatisch een e-mail nadat de uitschrijver dit veld heeft ingevuld.



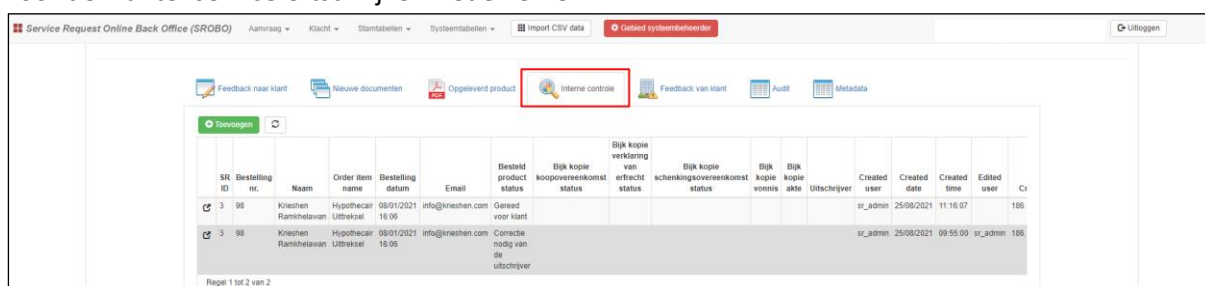
- In subscherm 'Nieuwe documenten' wordt er automatisch een record aangemaakt met alles wat de klant heeft opgestuurd via e-mail.



- In subscherm 'Opgeleverd product' upload de uitschrijver de opgemaakte en gecorrigeerde producten.



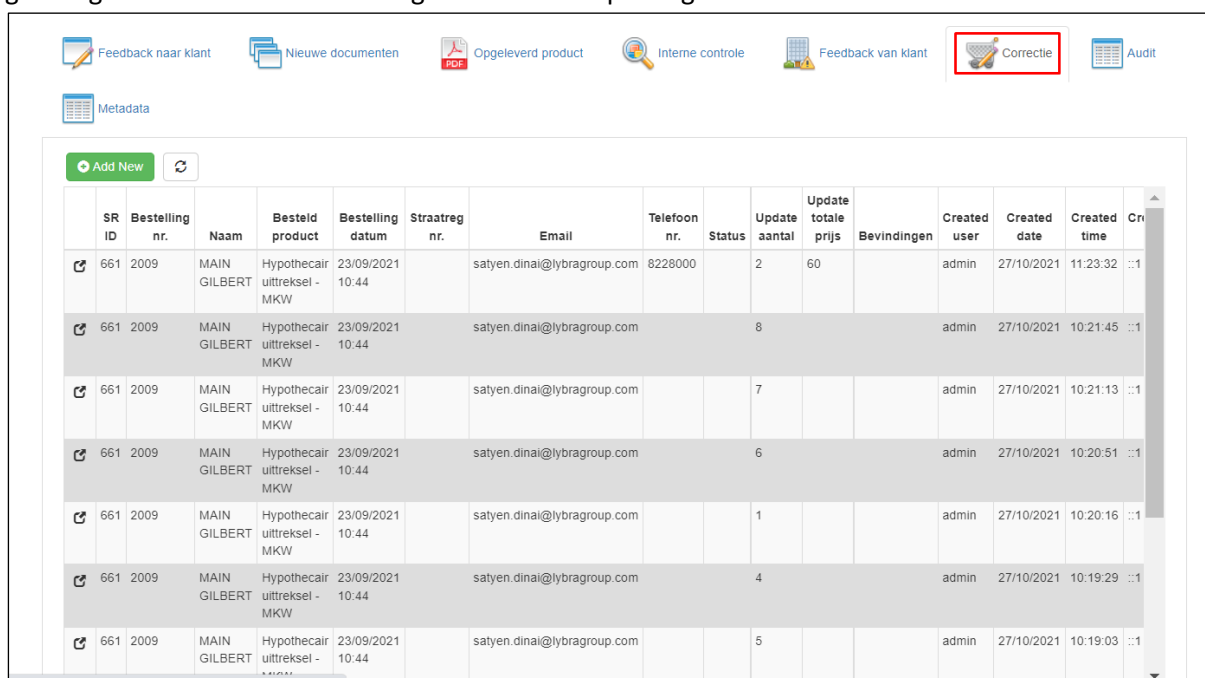
- In subscherm 'Interne controle' vult de Klantenservice Afhaaldesk medewerker feedback in voor de Klantenservice Uitschrijver medewerker.



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

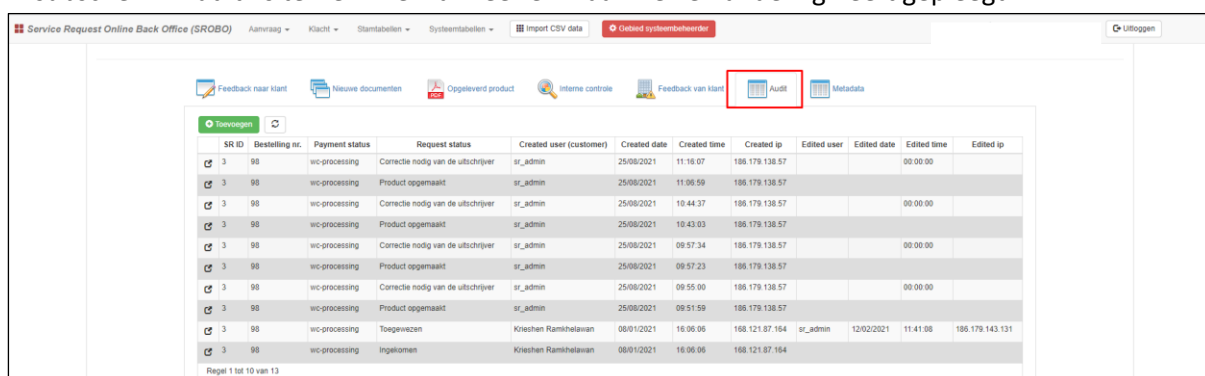


12. In subscherm 'Correctie' wordt er alleen gewerkt als de aantallen en het bedrag gecorrigeerd moet worden vanwege fouten of aanpassingen.



SR ID	Bestelling nr.	Naam	Besteld product	Bestelling datum	Straatreg nr.	Email	Telefoon nr.	Status	Update aantal	Update totale prijs	Bevindingen	Created user	Created date	Created time	Cn
661	2009	MAIN GILBERT	Hypothecair uittreksel - MKW	23/09/2021 10:44		satyen.dinal@lybragroup.com	8228000		2	60		admin	27/10/2021	11:23:32	::1
661	2009	MAIN GILBERT	Hypothecair uittreksel - MKW	23/09/2021 10:44		satyen.dinal@lybragroup.com			8			admin	27/10/2021	10:21:45	::1
661	2009	MAIN GILBERT	Hypothecair uittreksel - MKW	23/09/2021 10:44		satyen.dinal@lybragroup.com			7			admin	27/10/2021	10:21:13	::1
661	2009	MAIN GILBERT	Hypothecair uittreksel - MKW	23/09/2021 10:44		satyen.dinal@lybragroup.com			6			admin	27/10/2021	10:20:51	::1
661	2009	MAIN GILBERT	Hypothecair uittreksel - MKW	23/09/2021 10:44		satyen.dinal@lybragroup.com			1			admin	27/10/2021	10:20:16	::1
661	2009	MAIN GILBERT	Hypothecair uittreksel - MKW	23/09/2021 10:44		satyen.dinal@lybragroup.com			4			admin	27/10/2021	10:19:29	::1
661	2009	MAIN GILBERT	Hypothecair uittreksel - MKW	23/09/2021 10:44		satyen.dinal@lybragroup.com			5			admin	27/10/2021	10:19:03	::1

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 opgeaakt	sr_admin	25/08/2021	11:06:59	186.179.138.57			00:00:00	
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 opgeaakt	sr_admin	25/08/2021	10:43:03	186.179.138.57			00:00:00	
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 opgeaakt	sr_admin	25/08/2021	09:57:23	186.179.138.57			00:00:00	
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 opgeaakt	sr_admin	25/08/2021	09:51:59	186.179.138.57			00:00:00	
3	98	wc-processing	Toegevoegd	Krieshen Ramkhalawan	08/01/2021	16:06:06	168.121.87.154	sr_admin	12/02/2021	11:41:08	186.179.143.131
3	98	wc-processing	Ingeloven	Krieshen Ramkhalawan	08/01/2021	16:06:06	168.121.87.154				

Einde handleiding