

# Aanvragen

## Aanvraag statussen

**Nieuw** Dit betekent dat de aanvraag binnen is gekomen maar dat er nog geen R2 Retail Solutions medewerker de tijd heeft gehad om er heen te kijken.

**Open** Dit betekent dat de aanvraag ontvangen is en in behandeling is genomen.

**In afwachting** Wanneer een aanvraag in afwachting is wordt er door R2 Retail Solutions gewacht op een reactie van u (de klant) of van een 3e partij (leverancier).

**Opgelost** Wanneer de status van een aanvraag opgelost is dan betekent dit dat het probleem opgelost.

## Aanvraag indienen

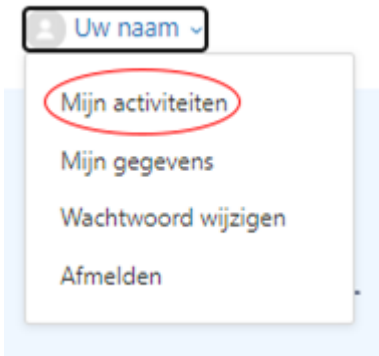
Wanneer u een probleem of vraag heeft aan R2 Retail Solutions en deze is niet gerelateerd aan een van uw openstaande aanvragen kunt u deze stellen door in te loggen op [support.r2retail.com](https://support.r2retail.com) en vervolgens in de rechterbovenhoek op "Een aanvraag indienen" te klikken.

Wanneer u op "Een aanvraag indienen" klikt wordt er een scherm getoond met een veld waarin u het onderwerp van uw vraag of probleem kunt aangeven, een veld getoond waarin u een duidelijke en zo compleet mogelijke omschrijving van uw probleem of vraag kunt neerzetten en u vindt er een veld waarmee u door op "bestand toevoegen" een afbeelding(en) of tekstbestand(en) kunt toevoegen als bijlage of ter verduidelijking van uw probleem.

Heeft u uw probleem of vraag zo volledig en duidelijk mogelijk in de velden ingevoerd, klik dan op verzend, dan krijgt R2 Retail Solutions uw aanvraag binnen en wordt er zodra er tijd is gewerkt aan een gepaste oplossing of een gepast antwoord. Bent u iets vergeten in de aanvraag te zetten dan kunt u dit toevoegen door het in "Mijn aanvragen" (zie [aanvragen bekijken](#)) aan de aanvraag toe te voegen of door te antwoorden op de mail van de aanvraag die u heeft ontvangen.

# Aanvraag bekijken

Om uw aanvraag te kunnen bekijken kunt u wanneer u ingelogd bent in de rechterbovenhoek op uw naam klikken, vervolgens zal er een lijst verschijnen waarin "Mijn activiteiten" staat.



Wanneer u hierop klikt zal er een venster openen waarin alle aanvragen die u heeft gedaan staan.

In dit scherm kunt u zien wat het onderwerp van uw aanvragen is (1), wanneer de aanvraag is aangemaakt (2), wanneer de laatste activiteit in de aanvraag is geweest (3) (verandering van status of een bericht dat door u of R2 Retail Solutions toegevoegd is aan de aanvraag.) en de status (4) van de aanvraag.

## Mijn aanvragen

Mijn aanvragen    Aanvragen waarbij ik in de CC sta

| Zoeken naar aanvragen |        |                        |                        | Status:<br>Alles |
|-----------------------|--------|------------------------|------------------------|------------------|
| Onderwerp             | Id     | Gemaakt                | Laatste activiteit ▼   | Status           |
| test <b>1</b>         | #14899 | 1 uur geleden <b>2</b> | 1 uur geleden <b>3</b> | Open <b>4</b>    |

Om meer informatie te krijgen over de aanvraag kunt u op het betreffende onderwerp klikken. Vervolgens wordt er een scherm getoond met in het midden alle eerder gestuurde berichten en wie deze berichten heeft gestuurd. Aan de rechterkant van het scherm staan eigenschappen van de aanvraag zoals wie de aanvrager en het contactpersoon zijn en welke medewerker van R2 Retail Solutions de aanvraag oplost.

Onder de berichten die in het midden staat een invulveld met "Toevoegen aan gesprek" wanneer u daarop klikt kunt u een toevoeging of reactie aan de aanvraag toevoegen.

Wanneer u zelf een oplossing heeft gevonden of wanneer u naar uw voldoening geholpen bent kunt u door op markeer als opgelost te klikken aangeven dat het probleem is opgelost, hierdoor veranderd de status van de aanvraag naar "Opgelost".

# Tickets van uw organisatie

Om alle aanvragen van uw organisatie te kunnen bekijken gaat u naar "Mijn aanvraag" ([aanvraag bekijken](#)) en vervolgens klikt u op aanvragen vanuit de organisatie. Staat deze knop er niet, maak dan een aanvraag ([aanvraag indienen](#)) waarin u vraagt of u en uw collega's kunnen worden toegevoegd aan een organisatie, vermeld in deze aanvraag hoe de organisatie heet, wat de namen van uw collega's zijn en wat de bijbehorende e-mailadressen zijn.

Wanneer het tabje "Aanvragen vanuit de organisatie" zichtbaar is en u erop geklikt heeft ziet u een lijst die alle aanvragen bevat die door u of uw collega's ingediend zijn.

Om meer informatie te krijgen over de aanvraag kunt u op het betreffende onderwerp klikken. Vervolgens wordt er een scherm getoond met in het midden alle eerder gestuurde berichten en wie deze berichten heeft gestuurd. Aan de rechterkant van het scherm staan eigenschappen van de aanvraag zoals wie de aanvrager en het contactpersoon zijn en welke medewerker van R2 Retail Solutions de aanvraag oplost.

Onder de berichten die in het midden staat een invulveld met "Toevoegen aan gesprek" wanneer u daarop klikt kunt u een toevoeging of reactie aan de aanvraag toevoegen.

Wanneer u zelf een oplossing heeft gevonden of wanneer u naar uw voldoening geholpen bent kunt u door op markeer als opgelost te klikken aangeven dat het probleem is opgelost, hierdoor veranderd de status van de aanvraag naar "Opgelost".

## Mijn aanvragen

Mijn aanvragen Aanvragen waarbij ik in de CC sta Aanvragen vanuit de organisatie

Volgen Status: Alles

| Onderwerp | Id     | Aanvrager       | Laatste activiteit ▼ | Status   |
|-----------|--------|-----------------|----------------------|----------|
| test      | #13421 | Naam medewerker | 2 maanden geleden    | Opgelost |

Revision #3

Created 9 May 2023 08:29:45 by T. Haaijer

Updated 9 May 2023 08:35:30 by T. Haaijer