

Beknopte supportgids

De UKG Kronos Community is de plek waar u terecht kunt voor supportmiddelen en -diensten

De Community helpt u het maximale uit uw oplossing te halen door tools en hulpmiddelen aan te reiken. In dit op samenwerking gebaseerde intuïtieve online forum heeft u met een paar clicks toegang tot supportmiddelen en kunt u een supportaanvraag indienen.

De eerste stap: meld u aan

Geen lid? Aanmelden is gemakkelijk.

Ga naar community.kronos.com

- Klik op het **inlog**-pictogram rechts bovenaan de pagina
- Klik op **Register**
- Voer de ID van uw oplossing in en klik op **Validate**
- Vul uw profiel in en klik op **Save**

Als u niet weet wat de ID van uw oplossing is, stuur ons dan een e-mail via community@kronos.com, zodat we de ID voor u kunnen opzoeken.

[Uitgebreide instructies over hoe u zich aan kunt melden.](#) >



Ontdek wat de Community allemaal te bieden heeft

Zodra u zich heeft aangemeld, kunt u alle antwoorden en hulp vinden die u nodig heeft, wanneer u die nodig heeft. U kunt:

- artikelen uit de kennisdatabase of productdocumentatie raadplegen
- vragen stellen en antwoorden krijgen
- u aanmelden voor meldingen
- supportaanvragen indienen
- en nog veel meer!

Leer de Community kennen met een rondleiding

[Neem een videorondleiding door de Community](#) voor een eenvoudig overzicht van hoe de Community werkt en waar u wat kunt vinden. Als u interesse heeft in uitgebreidere informatie, [bekijk dan onze collectie snapshot-video's](#) om te weten te komen hoe u zich kunt aanmelden, uw Communityprofiel kunt personaliseren, uw opties kunt bekijken, contact kunt opnemen met anderen, antwoorden kunt zoeken, ideeën kunt delen en meer.

Lees de veelgestelde vragen

De [gebruikersgids met veelgestelde vragen over de UKG Kronos Community](#) is een goede plek om meer te weten te komen over de Community. Zo kunt u er lezen hoe u een Community Portal-account kunt aanmaken, zich kunt aanmelden voor technisch advies en supportaanvragen kunt indienen. En de kans is groot dat sommige van uw vragen op de lijst met veelgestelde vragen staan.

De supportmiddelen verkennen



Zoek de inhoud die u nodig heeft

De Community kan volledig worden doorzocht met behulp van de algemene zoekbalk die gepaste suggesties doet om u te helpen uw zoekterm te optimaliseren en het best mogelijke antwoord te vinden. De resultaten bestaan onder meer uit artikelen - waaronder documentatie, technisch advies en servicepacks - discussies en meer.

[Bekijk de beste werkwijzen voor zoekopdrachten in de Community.](#) >



Heeft u een vraag? Stel die dan.

Krijg hulp van andere gebruikers en UKG™ (Ultimate Kronos Group) - deskundigen. De Community heeft meer dan 40.000 leden en dat worden er steeds meer. Dus er zit vast iemand bij die het antwoord heeft op uw vraag. Om een vraag te stellen aan andere gebruikers in de UKG Kronos Community gaat u naar het tabblad **PRODUCT RESOURCES & CASES**, selecteert u de pagina voor uw product en klikt u op "Ask a Question".

[Kom te weten hoe u een vraag kunt stellen aan leden van de Community.](#) >



Antwoorden op veelgestelde vragen vinden in artikelen uit de kennisdatabase

Op zoek naar advies over het gebruik van uw oplossing en het oplossen van problemen? UKG heeft meer dan 25.000 artikelen geschreven met antwoorden op de meest gestelde vragen.

[Kom te weten hoe u het artikel kunt vinden dat u nodig heeft.](#) >



Productinformatie vinden

Wilt u productdocumentatie en praktische gidsen voor uw product raadplegen? Geen probleem.

[Naar productdocumentatie gaan.](#) >

[Meer informatie over het supportbeleid en de supportdiensten van UKG Kronos.](#) >

Ons supportteam staat voor u klaar



Heeft u naar het antwoord gezocht, maar heeft u toch nog hulp nodig?

Als u nog steeds vragen heeft nadat u de self-serviceopties van de Community heeft bekeken, neem dan contact op met ons supportteam.

Een aanvraag indienen bij UKG Global Support is gemakkelijk:



- [log in](#) bij de UKG Kronos Community
- klik op de startpagina op het navigatietabblad PRODUCT RESOURCES & CASES en selecteer "My Cases" (Mijn supportaanvragen)
- klik aan de rechterkant op Create Case
- vul op de volgende pagina het formulier in, voeg zo nodig een bijlage toe en klik op Submit

[Lees de stapsgewijze instructies voor het indienen van een supportaanvraag.](#) >

OPMERKING: als u de naam en versie van uw product vermeldt in de titel van de supportaanvraag, zal uw aanvraag sneller worden verwerkt.



Tips voor het managen van supportaanvragen

Als u een supportaanvraag opent, moet u de naam van uw account of de ID van uw oplossing in de titel vermelden. U kunt ook de eerste letters van de naam van uw account typen en op Enter drukken om een keuze te maken uit een lijst. Selecteer uw platform, geef uw aanvraag een titel en voeg een beschrijving toe die uw vraag nauwkeurig omschrijft. Als u een foutmelding krijgt, neem de tekst van deze melding dan op in de beschrijving van de aanvraag, voeg indien nodig een bijlage toe en dien de aanvraag in. Als u meerdere aanvragen tegelijk heeft lopen, kunt u ze gemakkelijk managen door te filteren op verantwoordelijke of status van de aanvraag of op een datumbereik. En als u een klant of partner bent met meerdere oplossings-ID's, kunt u filteren op oplossings-ID om de aanvraag waarnaar u op zoek bent snel te vinden.



Missiekritieke support — 24/7

Als uw systeem of een module ervan helemaal niet werkt of u te maken krijgt met een grote systeemstoring, datacorruptie of een andere vergelijkbare situatie, **bel dan naar +800 3944 3578**

[Telefoonnummers voor wereldwijde support in andere landen.](#) >

Maak online contact met ons op
@ UKG.com

