

Extern meldpuntvoorinterne meldingen

D-Quest Hulplijn

Bedieningshandleiding



1. Nieuwe melding invoeren / registreren

- 1-1 Open de URL van de "Website Interne meldingen" van uw bedrijf met de webbrowser software.
`https://i365.helpline.jp/****/****/`
(**** is voor elk bedrijf een andere tekenreeks.)
- 1-2 Voer de vooraf ontvangen "Gemeenschappelijke gebruikers-ID" en het "Gemeenschappelijk wachtwoord" (beide alfanumerieke tekens) in en druk op "Start".

1-1

D-QUEST Global HotLINE Uitloggen

Nederlands ▼

Welkom bij D-QUEST Global HotLINE

D-Quest, Inc.
<<handleiding>>

Gemeenschappelijke gebruikers-ID

Gemeenschappelijk wachtwoord

1-2

© 2019 - D-Quest, Inc.

1-3 Druk in het "Menu voor melders" op "Nieuwe registratie interne melding"

1-4 Neem de "D-Quest ▪ Hulplijn Gebruiksregels " door en klik op " Ik ga akkoord ".

1-3

D-QUEST Global HotLINE Uitloggen

Nederlands ▼

Om een nieuwe interne melding te registreren, druk op "Nieuwe registratie interne melding".

Nieuwe registratie interne melding

Indien u het antwoord op een interne melding wilt bekijken of bijkomende informatie wilt registreren, klik dan op "Antwoord bekijken / Bijkomende registratie".

Antwoordbevestiging / aanvullende registratie

© 2019 - D-Quest, Inc.

Gebruiksregels

Lees voor de registratie van een nieuwe interne melding de volgende Gebruiksregels zorgvuldig door en klik op "Ik ga akkoord" als u akkoord gaat of "Ik ga niet akkoord" als u niet akkoord gaat.

D-Quest ▪ Hulplijn - Gebruiksregels
Deze Gebruiksregels bepalen de gebruiksvoorwaarden van D-Quest - Hulplijn (hierna 'deze dienst' genoemd) die de firma D-Quest (hierna 'D-Quest' genoemd) verstrekt. Gelieve deze gebruiksregels aandachtig te lezen alvorens u deze dienst in gebruik neemt.

Termen
Gebruikersbedrijf... Organisatie die met D-Quest een uitbestedingsovereenkomst heeft gesloten en deze dienst heeft ingevoerd. De term 'gebruikersbedrijf' wordt gebruikt zonder onderscheid te maken tussen privébedrijven, overheidsinstanties, verenigingen, enz.
Gebruikers... Personen die door het gebruikersbedrijf werden goedgekeurd om deze dienst te gebruiken en interne meldingen kunnen uitvoeren.
Melder... Persoon onder de gebruikers die deze dienst gebruikt en daadwerkelijk een interne melding doet.
Gemeenschappelijk gebruikers-ID, wachtwoord... Authenticatiegegevens om het gebruikersbedrijf, de gebruikers van deze dienst, te identificeren. Het gebruikersbedrijf bepaalt gebruikers-ID en wachtwoord en informeert de gebruikers hiervan.

Toepassing van de gebruiksregels
(1) D-Quest biedt deze dienst aan gebruikers van het gebruikersbedrijf aan, maar enkel op voorwaarde dat de gebruikers akkoord gaan om zich strikt aan deze gebruiksregels te houden.
(2) D-Quest kan deze gebruiksregels wijzigen. In dit geval zijn de gebruiksvoorwaarden van de gewijzigde

Scope van het werk van D-Quest
Wanneer er een melding gedaan wordt via deze dienst, is D-Quest als gevolg hiervan niet verplicht om de inhoud van de melding te onderzoeken en het probleem op te lossen.
Het gebruikersbedrijf is zelf verantwoordelijk voor het behandelen van meldingen.

Wijziging / stopzetting van deze dienst / het systeem
In geval er problemen zijn opgetreden in het systeem van deze dienst kan D-Quest dit geheel of gedeeltelijk wijzigen of stopzetten zonder voorafgaande kennisgeving.

Wat mag niet?
Laster / misbruik heeft een sterk negatieve invloed op het ondernemingsklimaat en de werkomgeving, en strookt niet met het doel van deze dienst. Gelieve dit nauwgezet in acht te nemen.

Onderbreking van deze dienst
Wanneer een gebruikersbedrijf of een melder de overeenkomst betreffende deze dienst en deze gebruiksregels schendt, kan D-Quest het verstrekken van deze dienst aan het betrokken gebruikersbedrijf stoppen of onderbreken.

Deze dienst kan enkel gebruikt worden door diegenen die akkoord gaan met bovenstaande inhoud.

1-4 **Ik ga akkoord**

- 1-5 Voer in "Registratiescherm nieuwe registratie interne melding" zoveel mogelijk informatie in. De rubrieken in het rood zijn verplicht in te vullen.
- 1-6 Indien u een "E-mailadres bestemming automatische berichten" geregistreerd heeft, kan u een automatische e-mail ontvangen, die aankondigt dat er een antwoord is gekomen van de verantwoordelijke ontvanger van meldingen van de firma (hieronder "ontvanger" genoemd) (Meer details kan u vinden op pagina 6, onder "2. Bericht naar 'E-mailadres bestemming automatische berichten' bekijken".)
- ※ Indien u geen "E-mailadres bestemming automatische berichten" heeft geregistreerd of u heeft een foutief e-mailadres geregistreerd, kan u geen automatische berichten ontvangen.

1-5

Venster nieuwe registratie interne melding

Gebruik het volgende registratieformulier om een interne melding in te voeren. **rood** is verplicht. Gelieve op "Registratie" te klikken wanneer u klaar bent.

Wanneer heeft het incident plaatsgevonden?	☐ Minder dan 1 dag geleden ☐ Minder dan 3 dagen geleden ☐ Minder dan 1 week geleden ☐ Minder dan 1 maand geleden ☐ Minder dan 3 maanden geleden ☐ Minder dan een half jaar geleden ☐ Minder dan 1 jaar geleden ☐ Meer dan 1 jaar geleden ☐ Het incident zal mogelijk in de toekomst plaatsvinden ☐ Onbekend
Land	
Waar heeft het incident plaatsgevonden?	Bijv. Hoofdkantoor Tokio, Verkoopafdeling sectie 3, fabriek Shinjuku, afdeling inkoop materialen
Waren er directieleden of functionarissen bij betrokken?	☐ Geen ☐ managers ☐ directieleden

1-6

U wenst met een automatisch e-mailbericht op de hoogte gebracht te worden dat de ontvanger een antwoord- of vraagbericht geregistreerd heeft (optioneel)

E-mailadres bestemming automatische berichten	
--	----------------------

* Indien u een speciaal e-mailadres gebruikt, waarin bijvoorbeeld een "." (punt) links van @ staat, is het mogelijk dat u geen automatisch e-mailbericht kan ontvangen.
 * Dit adres zal geenszins worden meegedeeld aan de ontvanger of aan D-Quest.

1-7

© 2019 - D-Quest, Inc.

- 1-7 Wanneer u op "Registratie" drukt, wordt er een bevestigingsscherm weergegeven. Wanneer u nogmaals op "Registratie" drukt, wordt de melding officieel geregistreerd en verzonden naar de verantwoordelijke voor ontvangst van meldingen in het bedrijf (ontvanger).



<Let op !>

Wanneer na aanvang van een sessie gedurende 60 minuten geen handeling wordt uitgevoerd, vindt er om veiligheidsredenen automatisch een time-out plaats en wordt de sessie beëindigd. Einde sessie betekent "Uitloggen en terugkeren naar het eerste scherm". Alle tekst die tot dan toe werd ingevoerd, wordt verwijderd.

Indien de invoer vermoedelijk veel tijd in beslag zal nemen, zoals de invoer van een lange tekst in een melding, raden wij u aan de tekstgegevens op voorhand op te maken.

1-8 Wanneer u op "Registratie" drukt, komt het scherm "Registratie interne melding voltooid" te voorschijn. Noteer zeker het meldingsnummer (13 alfanumerieke tekens) dat op deze pagina wordt weergegeven en houd het bij de hand.

U heeft dit meldingsnummer absoluut nodig om het antwoord van de verantwoordelijke voor ontvangst van meldingen (ontvanger) te bekijken. Houd er rekening mee dat de melder het uitsluitend op deze pagina kan vinden.

- ※ Zonder dit meldingsnummer kan u niet verder communiceren (antwoorden bekijken, aanvullende informatie registreren, enz.) met de verantwoordelijke voor ontvangst van meldingen (ontvanger).

D-QUEST Global HotLINE 1-9 Uitloggen

Hartelijk dank voor uw melding.

Hartelijk dank voor uw melding.

Hieronder vindt u het meldingsnummer van deze interne melding. U heeft dit nodig voor het bekijken van een antwoord of een bijkomende registratie. Noteer het daarom en bewaar het op een veilige plaats waar anderen het niet kunnen vinden.

1-8 00137krPBWKU6

Er werd een interne melding geregistreerd.
Aan de ontvanger wordt het bovenstaande meldingsnummer meegedeeld via een automatisch e-mailbericht van het systeem.
De ontvanger registreert na het bekijken van de inhoud een antwoord of stelt vragen. Check daarom regelmatig de berichten van de ontvanger via "Antwoord bekijken - Bijkomende registratie".
Indien u een verzoek tot automatisch e-mailbericht gedaan heeft, wordt u op de hoogte gebracht via het geregistreerde e-mailadres wanneer de ontvanger het antwoord verstuurt. (Het geregistreerde e-mailadres wordt niet aan de ontvanger of aan D-Quest doorgegeven.)

Voor veiligheidsredenen klikt u best na registratie van het meldingsnummer op Uitloggen en sluit u vervolgens de browser.

© 2019 - D-Quest, Inc.

- ※ Enkel de melder zelf, die het meldingsnummer kent, en de verantwoordelijke voor ontvangst van meldingen (ontvanger), hebben toegang tot de geregistreerde melding. Zorg er voor dat anderen het meldingsnummer niet kennen (te weten komen).

1-9 Noteer het meldingsnummer en druk op "Uitloggen".

De handeling "Nieuwe registratie interne melding" is nu voltooid.

2. Bericht bekijken dat verstuurd werd naar het "E mailadres bestemming automatische berichten"

De verantwoordelijke voor ontvangst van meldingen van het bedrijf (ontvanger), die een melding van een melder heeft ontvangen, verzendt een antwoord.
Gelieve het antwoord van de ontvanger in elk geval te bekijken.

Indien u bij de eerste registratie van een melding een "E-mailadres bestemming automatische berichten" heeft geregistreerd (zie pagina 4, 1-6), dan wordt bij registratie van een antwoord van de ontvanger naar het geregistreerde e-mailadres een automatisch e-mailbericht verstuurd met als onderwerp "Bericht hulpijn: antwoord ontvanger", zoals hieronder weergegeven.

Antwoord ontvanger bericht hulpijndienst

helpline_answer@helpline.jp <helpline_answer@helpline.jp>
To:

×D-Quest HelpLine×
Datum en uur antwoord :
Er werd een antwoord van de ontvanger aan de melder geregistreerd. Gelieve volgende URL van de hulpijn te checken.
<https://i365.dqhelpline.com//>
* Dit e-mailbericht werd door het systeem automatisch verstuurd.
* Naar dit e-mailadres kan je geen berichten versturen.

Indien u geen "E-mailadres bestemming automatische berichten" heeft geregistreerd of u heeft een foutief e-mailadres geregistreerd, kan u geen automatische berichten ontvangen. De melder moet zelf regelmatig checken of er een antwoord van de ontvanger gekomen is, volgens de procedure beschreven op de volgende pagina onder "3. Antwoord (reactie) ontvanger bekijken en bijkomende informatie melding registreren".

※ **Op de volgende pagina, onder "3. Antwoord (reactie) ontvanger bekijken en bijkomende informatie melding registreren", wordt uitgelegd hoe u het antwoord van de ontvanger kan bekijken. Gelieve het antwoord van de ontvanger in elk geval te bekijken.**

3. Antwoord (reactie) ontvanger bekijken en bijkomende informatie melding registreren

- 3-1 Open de URL van de "Website Interne meldingen" van uw bedrijf met de webbrowser software.

https://i365.helpline.jp/****/****/

(**** is voor elk bedrijf een andere tekenreeks.)

- 3-2 Voer de vooraf ontvangen "Gemeenschappelijke gebruikers-ID" en het "Gemeenschappelijk wachtwoord" (beide alfanumerieke tekens) in en druk op "Start".

3-1

D-QUEST Global HotLINE Uitloggen

Nederlands ▼

Welkom bij D-QUEST Global HotLINE

D-Quest, Inc.
<<handleiding>>

Gemeenschappelijke gebruikers-ID

Gemeenschappelijk wachtwoord

3-2

© 2019 - D-Quest, Inc.

- 3-3 Druk in het "Menu voor melders" op "Antwoord bekijken - Bijkomende registratie".
- 3-4 Voer het meldingsnummer van 13 alfanumerieke tekens in dat u genoteerd heeft toen u uw eerste registratie van een interne melding deed (zie pagina 5, 1-8), druk op "Inloggen" en bekijk de "Melding" die u zelf heeft geregistreerd.

3-3

D-QUEST Global HotLINE Uitloggen

Nederlands ▼

Om een nieuwe interne melding te registreren, druk op "Nieuwe registratie interne melding".

[Nieuwe registratie interne melding](#)

Indien u het antwoord op een interne melding wilt bekijken of bijkomende informatie wilt registreren, klik dan op "Antwoord bekijken / Bijkomende registratie".

[Antwoordbevestiging / aanvullende registratie](#)

© 2019 - D-Quest, Inc.

3-4

D-QUEST Global HotLINE Uitloggen

Antwoord bekijken - Bijkomende registratie

Om het antwoord van de ontvanger op een interne melding te bekijken of om bijkomende/aanvullende informatie te registreren, gelieve het overeenkomstige meldingsnummer in te voeren en op "Inloggen" te drukken.

Meldingsnummer

[Inloggen](#)

© 2019 - D-Quest, Inc.

3-5 De inhoud van de melding die door de melder is geregistreerd (bovenaan) en het antwoord van de verantwoordelijke voor ontvangst van meldingen (ontvanger) (onderaan) worden in chronologische volgorde weergegeven. Gelieve ze na te kijken.

3-6 Bijkomende registratie

3-5

7-01-2019 12:59:57 Japanse tijd

→ Antwoord ontvanger

1234

1234

7-01-2019 13:43:31 Japanse tijd

← U

test

test

© 2019 - D-Quest, Inc.

3-6 Registreer indien nodig bijkomende informatie betreffende de melding. Voer bijkomende informatie in "Vak registratie bijkomende/aanvullende informatie" in en druk op "Bijkomende registratie" om het te registreren.

3-6

Bijkomende registratie

Voeg bijkomende informatie toe en klik op "Bijkomende registratie". Indien u niets wilt registreren, drukt u op "Inhoud bevestigen".

Bijkomende registratie

Inhoud bevestigen

© 2019 - D-Quest, Inc.