

ICT-Support portal

Een nieuw stukje software heeft wat uitleg. Dit document geeft handvaten voor het gebruik van ons nieuwe ticketsysteem wat we in eerste instantie alleen binnen onze IT-afdeling gaan gebruiken (met de insteek om dit uiteindelijk op meerdere afdelingen te gaan gebruiken).

Waarom dan een ticketsysteem?

1. **OVERZICHT** à Organiseren van grote hoeveelheden verzoeken in een gecentraliseerd systeem
2. **BETERE COMMUNICATIE** à Met alle interacties beperkt tot één gedeelde locatie maken ticketbeheersystemen het veel gemakkelijker om met elkaar te communiceren
3. **GEAUTOMATISEERDE PROCESSEN EN WERKLASTBEHEER** à Tickets worden verdeeld en toegewezen aan de juiste personen op basis van bijv. werkbelasting en/of expertise om tijdige en efficiënte oplossing te garanderen
4. **VERBETERDE KLANTTEVREDENHEID** à Verbeterde klanttevredenheid is een ander groot voordeel van een ticketsysteem. Stel we rollen het ticketsysteem uiteindelijk ook uit op bijv. onze klantenservice en TD kunnen ze daar nog effectiever prioriteiten stellen, samenwerken en verzoeken sneller oplossen, waardoor klanten van een betere service-ervaring genieten waardoor de algemene klanttevredenheid uiteindelijk toe zal gaan nemen.

Op onze IT-afdeling hebben we het ticketsysteem bijvoorbeeld in het leven geroepen om alle vragen omtrent Mavis, het WMS en andere ICT-gerelateerde vraagstukken beter te kunnen gaan structureren en het telefoon- en mailverkeer te kunnen gaan minimaliseren.

De ICT-Support Portal is inmiddels bijna klaar voor gebruik en na de aanstaande live-gang zal dus de ICT mailbox en onze telefoonlijn ontlast moeten gaan worden.

Wat vragen wij van jullie?

We vragen dus van jullie om alle “niet kritiek-gerelateerde communicatie” via het ticketsysteem te gaan doen. Onder kritiek verstaan wij bijvoorbeeld uitval van internet en/of telefonie, vastlopen AV of andere problemen die echt met spoed opgepakt moeten worden. Hiervoor zijn we uiteraard via alle denkbare kanalen beschikbaar.

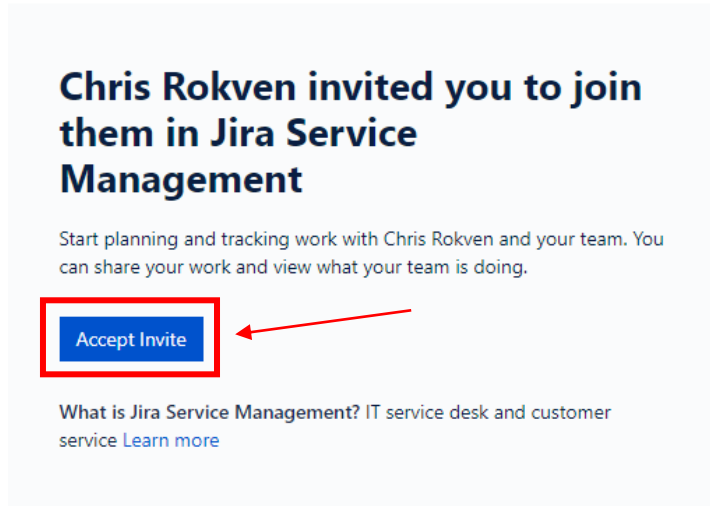
Hopelijk gaan zowel wij als jullie het ticketsysteem omarmen en als een succesvolle aanvulling ervaren. Gedurende de ingebruikname gaan wij aan de achterzijde alles monitoren, verdelen en adequaat behandelen. Wij zullen gedurende het gebruik ook structurele problemen en/of fouten signaleren om ze vervolgens op te kunnen lossen voordat we het bedrijf breed uit gaan rollen.

In de volgende pagina's wordt beknopt uitgelegd hoe je kunt inloggen op de Support portal en wat de functionaliteiten van het gebruik zijn.

Hoe meld je jezelf aan?

1. Je ontvangt een mail van Atlassian

Jira Service Management



This message was sent to you by Atlassian Cloud



2. Klik op **[Accept Invite]**
3. Volg de stappen om het account aan te melden



Meld je aan bij je team

We hebben een paar gegevens nodig om een account aan te maken voor

invoer1@bjctools.nl

Chris Rokven (TEST)

.....



Goed

- ☐ Ja! Ik wil nieuws en aanbiedingen van Atlassian ontvangen over producten, evenementen en meer.

Door me aan te melden accepteer ik de [cloudservicevoorwaarden](#) en het [privacybeleid](#) van Atlassian.

Aanmelden

4. Klik vervolgens in onderstaand scherm(en) op 'Vraag overslaan'
Er wordt niets met deze informatie gedaan.

Vertel ons iets over jezelf



Help ons je ervaring te personaliseren.

In wat voor soort team werk je?

Softwareontwikkeling Human resources

Marketing Sales Legal

Klantenservice IT Operations

Finance

Anders

Vraag overslaan



5. Vervolgens word je doorgesluisd naar de Ticket-omgeving

BJCTOOLS
Kwaliteit is onze service Service is onze kwaliteit

Aanvragen

Welkom bij het ticket systeem.

Help en diensten zoeken

Welkom! Je kan een aanvraag voor BJC Tools indienen met de aangeboden opties.

Waar kunnen we je mee helpen?

Mavis
Kies deze optie om een melding te maken omtrent Mavis

Outlook
Kies deze optie om een melding te maken omtrent Outlook

AccountView
Kies deze optie om een melding te maken omtrent AccountView

Telefonie
Kies deze optie om een melding te maken omtrent telefonie

Overige
Kies deze optie om een overige melding te maken

Hoe werkt de Support Portal?

1. Maak een ticket aan via de Portal.
2. Ga naar de webpagina van de Support Portal.
<https://bjc-tools.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>
3. Login op de Support Portal met je e-mailadres en het gemaakte wachtwoord.

Help Center

Log in om door te gaan

E-mailadres

ict@bjctools.nl

Wachtwoord

.....



Doorgaan

4. Nadat je bent ingelogd krijg je optie tussen vier programma's en overige.

Welkom! Je kan een aanvraag voor BJC Tools indienen met de aangeboden opties.

Waar kunnen we je mee helpen?



Mavis

Kies deze optie om een melding te maken omtrent Mavis



Outlook

Kies deze optie om een melding te maken omtrent Outlook



AccountView

Kies deze optie om een melding te maken omtrent AccountView



Telefonie

Kies deze optie om een melding te maken omtrent telefonie



Overige

Kies deze optie om een overige melding te maken

5. Maak uit de opties een keuze en je wordt doorgeleid naar het volgende scherm.
6. Vul hier de aanvraag verder in, voor meer informatie over de blokken zie de volgende pagina.
7. Als het ticket goed is ontvangen krijg je een e-mail melding.
8. Team ICT gaat iemand toewijzen die het ticket in behandeling neemt.
9. Status-updates, wijzigingen, oplossingen of opmerkingen op het ticket zullen worden gevolgd door eveneens een e-mail melding.
10. De openstaande/afgesloten tickets kun je inzien via de knop [Aanvragen].
11. Mocht een ticket gesloten zijn, maar is je melding nog niet beantwoord? Dan kun je d.m.v. op het ticket te reageren het ticket heropenen. Team ICT ontvangt hier dan ook weer een melding van.



Aanvragen



Informatie over de velden

Blok 1: Waar kunnen we je mee helpen?

In het eerste blok kun je nog switchen tussen de programma's. D.m.v. een klik op de knop kun je de keuze uit stap 4/5 dus nog wijzigen.

Waar kunnen we je mee helpen?



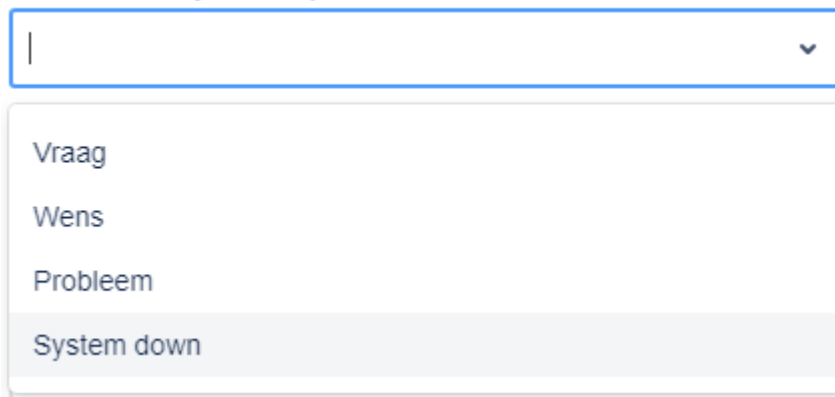
A screenshot of a selection box with a light gray background. On the left is a blue icon of a code editor. To its right, the text 'AccountView' is displayed in green. Below this, in a smaller gray font, is the instruction 'Kies deze optie om een melding te maken omtrent AccountView'. On the far right, there is a small downward-pointing arrow icon.

Blok 2: Waar kunnen we je mee helpen?

Vul hier in wat voor type melding het betreft.

Gebruik System down alleen als je echt geen gebruik meer kunt maken van de applicatie.

Waar kunnen we je mee helpen? *



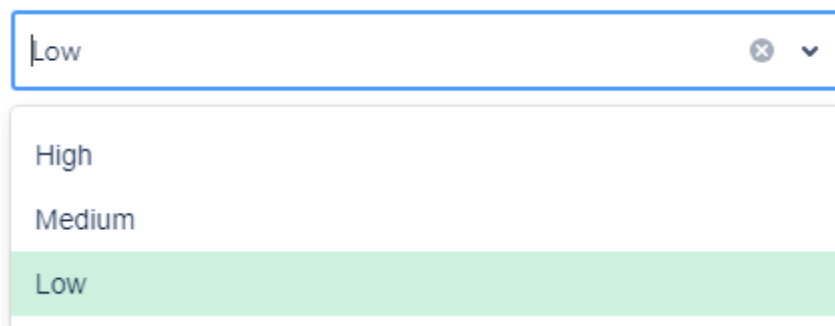
A screenshot of a dropdown menu. The top part is a white input field with a blue border and a small downward arrow on the right. Below the input field is a list of four options: 'Vraag', 'Wens', 'Probleem', and 'System down'. The 'System down' option is highlighted with a light gray background.

Blok 3: Bepaal de prioriteit

Geef hier aan welke prioriteit de melding voor jou heeft. Uiteraard wordt er aan gewerkt om de aanvragen zo snel mogelijk op te lossen, maar urgente zaken zullen eerst worden behandeld.

Let op! De prioriteit wordt door team ICT bekeken en kan altijd nog worden gewijzigd.

Prioriteit *



A screenshot of a dropdown menu. The top part is a white input field with a blue border, containing the text 'Low'. To the right of the input field are a small 'x' icon and a small downward arrow icon. Below the input field is a list of three options: 'High', 'Medium', and 'Low'. The 'Low' option is highlighted with a light green background.

Blok 4: Samenvatting

Schrijf hier beknopt waar de melding over gaat.

Samenvatting *

Blok 5: Welk programma

Geef hier aan binnen welk programma, dus bijvoorbeeld Artikelen, Orderinvoer, Importeren etc.

Welk programma in AV?

Geef aan welk programma in AV je vastloopt

Blok 6: Omschrijving

Omschrijf hier de melding zoals jij het ervaart.

Omschrijving *

Blok 7: Bijlage

Voeg eventueel bijlage toe aan de melding

Blok 8: Delen met

Deze mag je altijd op NIEMAND laten staan. Het openbaar maken van tickets of koppelen van personen zal door het ICT-team worden gedaan.