

In deze handleiding kunt u lezen hoe u zich als nieuwe gebruiker aanmeldt bij onze Helpdesk software online. Ook leest u hier hoe u via deze software een nieuwe melding kunt maken.

Aanmelden als nieuwe gebruiker

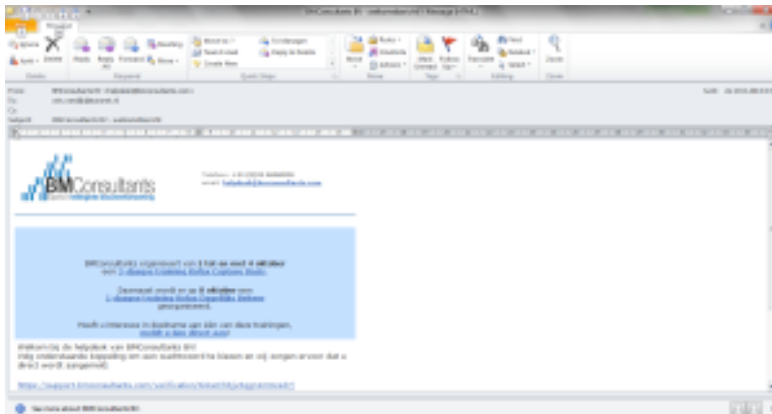
In de volgende stappen wordt beschreven hoe u zich aanmeldt als nieuwe gebruiker bij ons helpdesk-systeem Zendesk.

1. Stuur een mail naar helpdesk@bmconsultants.com.

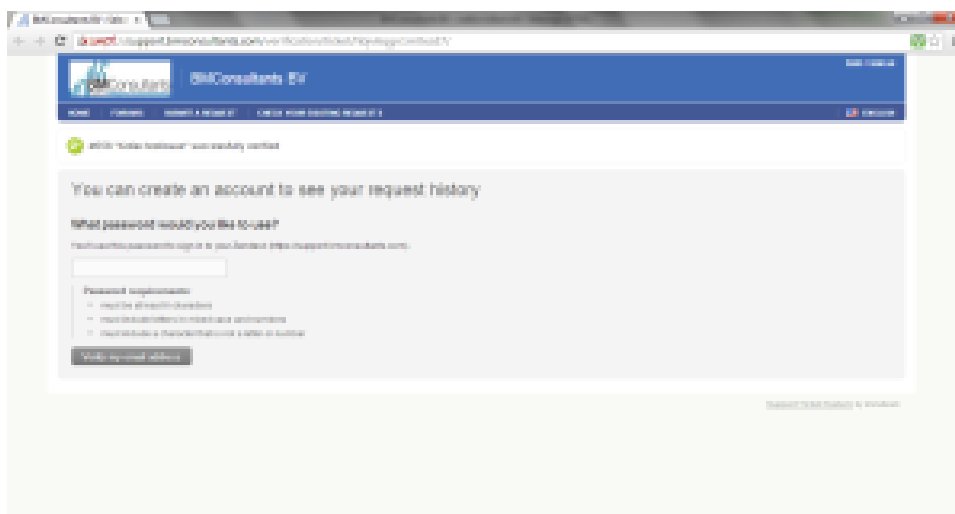
2. U krijgt een mail terug met daarin een koppeling om u aan te melden bij onze helpdesk. Op deze manier kunt u zelf issues aanmaken en ook aangeven welke prioriteit dit heeft.

Daarnaast kunt u ook meteen enkele andere zaken invullen die het proces kunnen versnellen.

Hieronder een voorbeeld van de mail die u ontvangt:

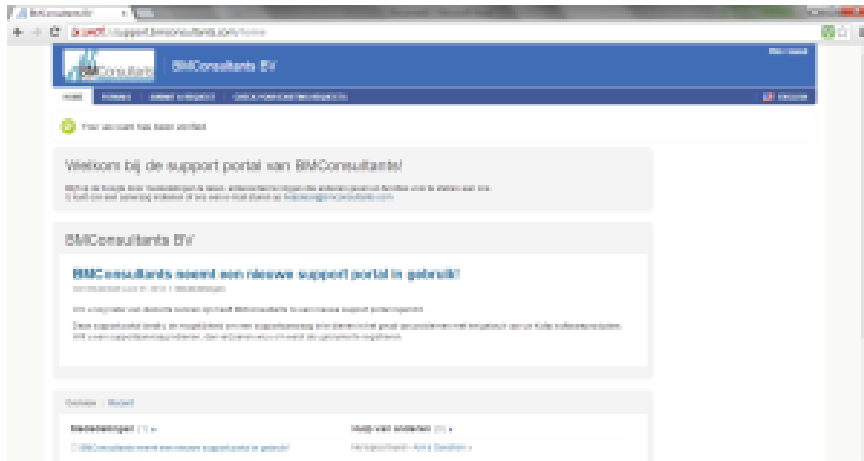


3. Klikte u op de link dan verschijnt het volgende venster:



4. Kies een wachtwoord, de eisen waaraan dit wachtwoord moet voldoen staan vermeld onder het invulveld. Klik daarna op **"verify my email address"**.

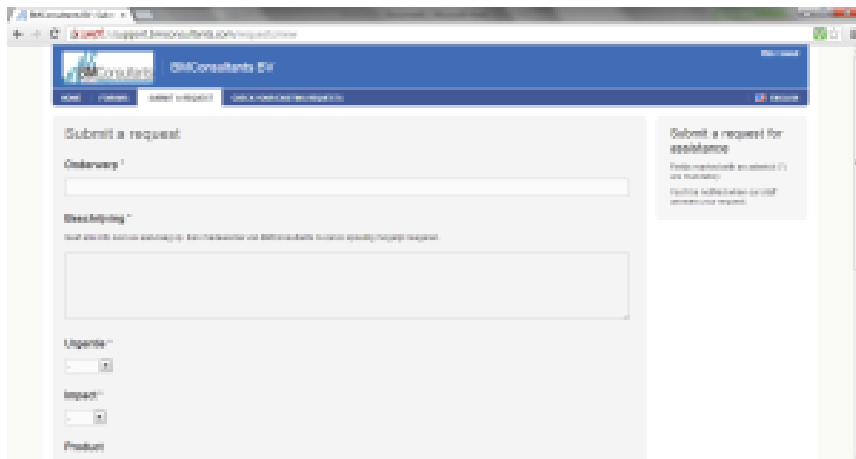
5. Hierna verschijnt het volgende venster:



6. Boven in het scherm ziet u een aantal tabbladen: **Home, Forums, Submit a request** en **Check your existing requests**.

Een nieuwe melding maken

7. Wanneer u op **"Submit a request"** klikt verschijnt het volgende scherm:



Een aantal velden zijn verplicht, maar niet allemaal.

Geef in ieder geval zoveel mogelijk informatie betreffende het probleem. Dit voorkomt dat wij eerst weer informatie moeten vragen. Zo kunnen we direct bepalen welke vervolgstapen er nodig zijn.

Maak **eventueel screenprints van de foutmelding** en voeg deze toe als attachment. Verzamel, indien mogelijk, ook de **Kofax logfiles** en voeg deze eveneens toe.

Als alle informatie is toegevoegd klikt u op **“Submit”**.

8. Hierna wordt automatisch het scherm met lopende issues geopend en kunt u de status hiervan zien.



9. Zodra er iets wijzigt aan de tickets, bijvoorbeeld een van onze consultants neemt uw ticket in behandeling, dan krijgt u een mail en kunt u de status van de ticket bekijken. Ook ziet u meteen of er nog aanvullende informatie gevraagd wordt.