



HANDLEIDING HELPDESK PORTAAL

Het aanmaken en controleren van tickets.
Een kennisbank met oplossingen.

**U ontvangt deze handleiding
namens Reflecta Automation.**

OVER DEZE HANDLEIDING

Uw gegevens

Een nieuw systeem

Vanaf 10 juni 2019 komt er een nieuw systeem ter ondersteuning voor klanten van Reflecta. Hierdoor verandert onze manier van ondersteunen voor u.

Controleer uw gegevens

U ontvangt van ons een e-mail om een account aan te maken voor het portaal. Na het aanmaken van een account is het belangrijk om te controleren of uw gegevens nog up-to-date zijn.

Leeswijzer

U leest in deze handleiding hoe u in het portaal een ticket aan kunt maken, de status van een ticket kunt controleren en hoe u met behulp van de kennisitems zelf problemen op kunt lossen.

Voor wie is deze handleiding bedoeld?

Deze handleiding is bestemd voor:

1. Klanten die gebruik maken van het pakket XL-ENZ;
2. Klanten die ondersteuning krijgen van Reflecta Services.

Lees de handleiding door!

We raden u aan de handleiding goed door te lezen. Hierdoor kunt u op de juiste wijze gebruik maken van ons portaal, waardoor wij u ook efficiënter kunnen ondersteunen.

Account aanmaken

U maakt een account aan via de link uit de door ons verzuurde e-mail

U opent de e-mail die wij naar u verzurd hebben. Daarin is een link aanwezig die u vervolgens naar het portaal zal leiden.

Vervolgens kunt u uw account activeren door uw volledige naam en wachtwoord op te geven. Na het activeren zal u automatisch naar ons portaal geleid worden.

(<https://support.reflecta.nl/>)


Er is een nieuw account aangemaakt voor het Reflecta portaal. Klik op de link hieronder om uw account te activeren en een nieuw wachtwoord te maken.

<https://support.reflecta.nl/register/GVIsADQ6P3B4FyVoTQly>

Mocht de link niet werken, kopieer deze dan en plak hem in je browser.

Met vriendelijke groet,



 Reflecta Automation

Activeer Uw Account
Bevestig uw gegevens en stel een wachtwoord in voor uw account

Volledige naam *

Wachtwoord maken *

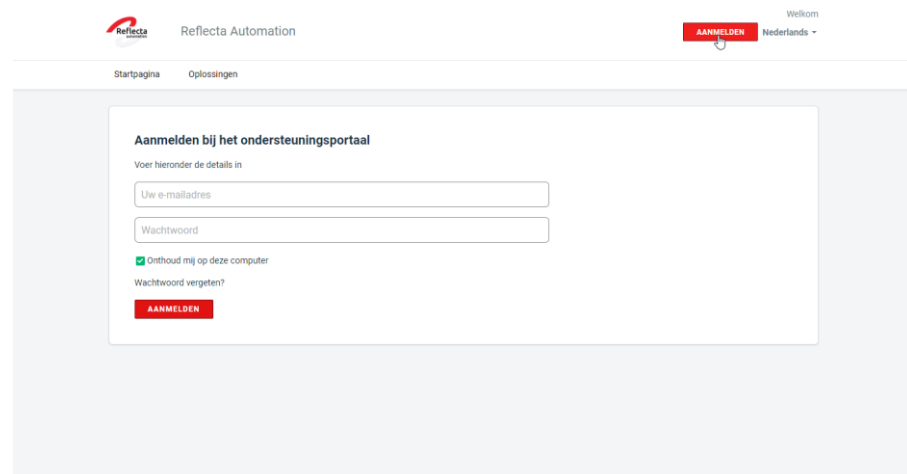
Wachtwoord opnieuw typen *

ACTIVEREN EN INLOGGEN

Inloggen

Inloggen op het online portaal

U gaat via een webbrowser naar <https://support.reflecta.nl/>.
U klikt op aanmelden rechts bovenin het scherm. U vult uw gegevens in en klikt op aanmelden. U heeft nu toegang tot het portaal.



The screenshot shows the Reflecta Automation support portal. At the top left is the Reflecta logo and the text 'Reflecta Automation'. At the top right, there is a 'Welkom' (Welcome) message and a language dropdown menu set to 'Nederlands'. Below this, there are navigation links for 'Startpagina' (Home) and 'Oplossingen' (Solutions). The main content area is titled 'Aanmelden bij het ondersteuningsportaal' (Log in to the support portal). It contains a form with the following elements: a text input field for 'Uw e-mailadres' (Your email address), a text input field for 'Wachtwoord' (Password), a checked checkbox for 'Onthoud mij op deze computer' (Remember me on this computer), a link for 'Wachtwoord vergeten?' (Forgot password?), and a red 'AANMELDEN' (Log in) button.

Ticket aanmaken

Ticket aanmaken op het online portaal

Login op het online portaal. Ga naar het kopje 'Tickets' en klik vervolgens op 'Nieuw Ticket' of klik direct op 'Nieuw Ticket' op de startpagina.

Er wordt vervolgens een ticket formulier getoond.

Aanvrager: Dit veld wordt automatisch ingevuld, zodra u bent ingelogd. Op het email adres dat ingevuld is, ontvangt u status updates en antwoorden.

Bedrijf in XL-ENZ. Dit veld geeft de ruimte om het bedrijf op te geven, waarmee u bent ingelogd binnen XL-ENZ. Als wij deze informatie hebben, kunnen wij sneller en efficiënter te werk gaan. Het is dus belangrijk om dit in te vullen.

Onderwerp: Geef hier een korte, maar duidelijk titel op waarbij belangrijke info staat. Bijvoorbeeld het ordernummer indien deze een fout bevat. Wanneer u het onderwerp invult, zal het systeem op basis hiervan 'verwante artikelen' tonen die voor u eventueel een oplossing kunnen bieden. In dit geval wordt de handleiding artikelbeheer getoond, nadat Handleiding artikelbeheer ingevuld is in het onderwerp veld.

The screenshot shows the 'Tickets' section of an online portal. At the top, there are navigation links for 'Startpagina', 'Oplossingen', and 'Tickets'. A search bar is present with the placeholder text 'Voer hier je zoekterm in..'. To the right of the search bar, there are two buttons: '+ Nieuw Ticket' and 'Ticketstatus Controleren'. A mouse cursor is hovering over the '+ Nieuw Ticket' button, which has a dropdown menu showing 'Nieuw ticket'. Below the navigation, the main content area is titled 'Een ticket versturen'. It contains several input fields: 'Aanvrager *' (pre-filled with 'v.pigot@reflecta.nl'), 'Bedrijf in XL-ENZ', 'Onderwerp *' (pre-filled with 'Handleiding artikelbeheer'), 'Soort *' (a dropdown menu), and 'Categorie' (a dropdown menu). The 'Beschrijving *' field is a rich text editor with a toolbar and a large text area. Below the description field is a '+ Bijlage' link. At the bottom of the form, there are two buttons: 'VERSTUREN' (highlighted in red) and 'ANNULEREN'. On the right side of the form, there is a sidebar titled 'Verwante artikelen...'. It contains two sections: 'Handleiding Artikelbeheer' with a sub-link 'Handleiding: Artikelbeheer', and 'Overzicht handleidingen' with a sub-link 'overzicht van alle handleidingen. Klik op gewenste handleiding om deze te tonen. ...' and another sub-link 'Artikelen Handleiding: Artikelbeheer'.

Soort: Dit veld geeft aan wat voor type ticket u gaat inschieten. Dit kan zijn: Incident, vraag of verzoek. Het is belangrijk dat u het juiste type kiest. Hierdoor komt het ticket om de juiste afdeling en kunnen wij u gerichter helpen.

Categorie: Hierin kunt u aangeven over welke categorie uw ticket gaat. Dit kan zijn: XL-ENZ, Interfaces, Rapportages, Technisch beheer, Overig of Nieuwe UI.

Beschrijving: Hier kunt u een omschrijving toevoegen over uw ticket. Vermeld hierin belangrijke informatie, zodat wij direct aan de slag kunnen gaan. Denk aan ordernummer, factuurnummer, klantnaam o.i.d..

Bijlage: Tot slot is het mogelijk om een bijlage toe te voegen. Dit kan voor ons nuttige informatie zijn. Een screenshot van bijvoorbeeld een foutmelding heeft veel meerwaarde voor een ticket.

Een ticket versturen

Aanvrager *

Bedrijf in XL-ENZ

Onderwerp *

Soort *

Categorie

Beschrijving *

B I U

[+ Bijlage](#)

VERSTUREN ANNULEREN

Verwante artikelen...

[Handleiding Artikelbeheer](#)
[Handleiding: Artikelbeheer](#)

Overzicht handleidingen

overzicht van alle handleidingen. Klik op gewenste handleiding om deze te tonen. ...
Artikelen [Handleiding: Artikelbeheer](#)

Ticketstatus controleren

Ticketstatus controleren op het online portaal

Login op het online portaal. Ga naar het kopje 'Tickets' en klik vervolgens op 'Ticketstatus controleren' of klik direct op 'Ticketstatus controleren' op de startpagina.

Vervolgens wordt de ticketstatus pagina getoond. Hierin staan al uw tickets. Op dit scherm staat direct wat de status is van een ticket. In dit geval 'Wordt verwerkt'

Wanneer u extra informatie wilt geven, het ticket wilt sluiten, een persoon wilt toevoegen aan het ticket en/of de ticket gegevens wilt bewerken, kunt u het gewenste ticket aanklikken en deze acties uitvoeren.

The image shows two screenshots of a web application interface for managing tickets.

The top screenshot shows the 'Tickets' page. The navigation bar includes 'Startpagina', 'Oplossingen', and 'Tickets'. A search bar is present with the placeholder text 'Voer hier je zoekterm in...'. There are two buttons: '+ Nieuw Ticket' and 'Ticketstatus Controleren'. A mouse cursor is hovering over the 'Ticketstatus Controleren' button, which has a tooltip that says 'Ticketstatus controleren'.

The bottom screenshot shows the 'Ticketstatus #15227' page. The navigation bar is the same. The search bar is also present. Below the navigation bar, there is a dropdown menu for 'Openstaand of in behandeling' and a 'Tickets exporteren' link. The main content area shows the ticket details: 'Ticketstatus #15227' and 'Gemaakt op Wo, 5 Jun at 9:43 AM Medewerker: Virgil Pigot'. There is a 'Wordt verwerkt' button next to the ticket details.

The bottom screenshot also shows a detailed view of the ticket. The left side displays the ticket status as 'C' (Closed) and a message: 'gemeld over een paar seconden'. There are buttons for back, refresh, and search. Below this, there is a question: 'Hoe ziet de ticketstatus eruit?' and a text input field with the placeholder text 'Klik hier om dit ticket te beantwoorden'. The right side shows the 'Ticketgegevens' section with fields for 'Bedrijf in XL-ENZ' (Reflecta), 'Soort' (Vraag), 'Categorie' (XL-ENZ), and 'Status' (Wordt verwerkt). There is a red 'BIJWERKEN' button at the bottom right.

Kennisitem raadplegen

Kennisitem raadplegen op het online portaal

Login op het online portaal. Ga naar het kopje 'Oplossingen'.

Op deze pagina worden alle oplossingen getoond.

U kunt vervolgens een oplossing kiezen, waarvan u denkt dat dit een nuttig kan zijn voor het probleem dat bij u voordoet.

The screenshot shows the Reflecta Automation portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Startpagina', 'Oplossingen', and 'Tickets'. The main content area is titled 'Kennisbank' and 'XL-ENZ'. It lists various articles under categories like 'Algemeen', 'Financieel', 'Artikelen', and 'Inkoop'. A specific article is selected, titled 'Het maximum aantal gebruikers voor deze licentie is gebruikt'. Below the article title, there is a 'Print' icon. The article text states: 'Het kan voorkomen dat in XL-ENZ de melding 'Het maximum aantal gebruikers voor deze licentie is bereikt' getoond wordt.' Below the text, there is a modal dialog box with the following content: 'Het maximum aantal gebruikers voor deze licentie is bereikt. U bent geregistreerd als een Normal gebruiker. Het maximum aantal gebruikers van dit type voor deze licentie is 11.' At the bottom of the page, there is a 'Menu' section with a search bar and a 'Running' status indicator. The menu items include 'Hoofdmenu', 'Financieel', 'Relaties', 'Artikelen', 'Inkoop', and 'Verkoop'. On the right side of the menu, there is a list of items: 'Gebruikers', 'Gebruikersgroepen', 'Identificatie 'beperkte' gebruikers', 'Menu/programma beveiliging', 'Overzicht beveiliging', and 'Gebruikersinformatie'. A red arrow points to the 'Gebruikersinformatie' item.

Supportknop – Nieuwe user interface

Ticket inschieten met de supportknop in de nieuwe user interface

In de nieuwe user interface is een support knop rechts aan de zijkant van het scherm aanwezig.

Deze knop geeft u de mogelijkheid om direct vanuit uw werkomgeving een ticket in kunt schieten. Om dit te doen klikt u op de supportknop.

Het volgende scherm wordt getoond. Dit komt u wellicht bekend voor aangezien dit dezelfde velden zijn als op het portaal.

Het enige verschil is dat er nu een klein camera icoontje aanwezig is. Met één druk op de knop maakt u een screenshot van uw scherm, welke direct toegevoegd wordt aan het ticket. De screenshot wordt genomen 'achter' het ticketformulier. Dit betekent dus dat uw volledige XL-ENZ omgeving op de screenshot staat. Indien u nog meer screenshots wilt toevoegen kunt u een foto als bijlage toevoegen.

Onze voorkeur gaat uit dat u op deze wijze of via het portaal tickets verstuurd naar onze helpdesk.



The screenshot shows a web form titled 'Hulp en ondersteuning' (Help and support) with a search bar for 'Artikelen zoeken' (Search articles). The form contains the following fields and elements:

- Aanvrager *** (Requester): A text input field.
- Onderwerp *** (Subject): A text input field.
- Rich text editor:** Includes bold (B), italic (I), underline (U), bulleted list, numbered list, text color, background color, and link icons.
- Attachments:** An icon for adding attachments and a camera icon for taking a screenshot.
- Bedrijf in XL-ENZ:** A text input field.
- Soort *** (Type): A dropdown menu.
- Ticket versturen:** A button to submit the ticket.

