



Servicedesk QwareICT

Een servicevraag aanmaken

Ga met uw webbrowser (bijvoorbeeld Internet Explorer, Firefox, Google Chrome) naar <http://qhelpdesk.q-ware.nl:8081>. Log hier in met de inloggegevens die u van Q-ware heeft ontvangen. Heeft u deze niet dan kunt u deze via de website van Q-ware [aanvragen](#), het kan zijn dat u dit eerst met uw leidinggevende dient te overleggen. Na het inloggen ziet u 5 tabbladen, namelijk **Vraag**, **Historie**, **FAQs**, **Berichten** en **Profiel**. We zullen de tabbladen in deze handleiding kort behandelen.

Vraag

U komt na inloggen meteen in het scherm waar u uw servicevraag kan aanmaken. Om te beginnen kunt u bij Probleemtype aangeven om wat voor probleem het gaat. Afhankelijk van het type vraag kunt u uw probleemtype opgeven. Bent u hier niet zeker van dan kunt u altijd voor Algemeen support kiezen.

| Servicevraag | |
|--------------|---|
| Probleemtype | <input type="text"/> |
| Onderwerp | <ul style="list-style-type: none">Algemeen SupportCommunicatieHardwareNetwerkPerformanceSoftwareTelefonie (HIP) |
| Detail | <input type="text"/> |

In het onderwerp geeft u kort weer wat het probleem of de vraag is. Vervolgens kunt u in het Detail veld gedetailleerder uw vraag of uw probleem beschrijven. Doe dit met zoveel mogelijk informatie en eventueel screenshots die u via de knop Bestand toevoegen kan bijvoegen aan uw service aanvraag.

Onder Selecteer Apparaat kunt u aangeven om wat voor apparaat het gaat. Deze velden zijn niet verplicht.

Historie

Onder historie heeft u een overzicht van lopende en gesloten servicevragen. Hier kunt u openstaande aanvragen eventueel ook aanvullen. Door op het ticketnummer te klikken opent u het ticket en kunt u deze bewerken, door in het volgende scherm op "Toevoegen notitie" te klikken. U kunt tickets ook aanvullen door in de e-mailbevestiging die u heeft gehad na het aanmaken van een ticket op "Toevoegen notitie" te klikken of door de bevestiging te beantwoorden.

FAQs

Dit zijn de veel gestelde vragen. Deze worden door medewerkers van Q-ware aangemaakt en bijgehouden.

Berichten

Hier kunt u berichten lezen welke door medewerkers van Q-ware geplaatst worden.

Profiel

In het tabblad profiel kunt u uw instellingen aanpassen. Zoals bijvoorbeeld uw wachtwoord wijzigen en/of uw gegevens.