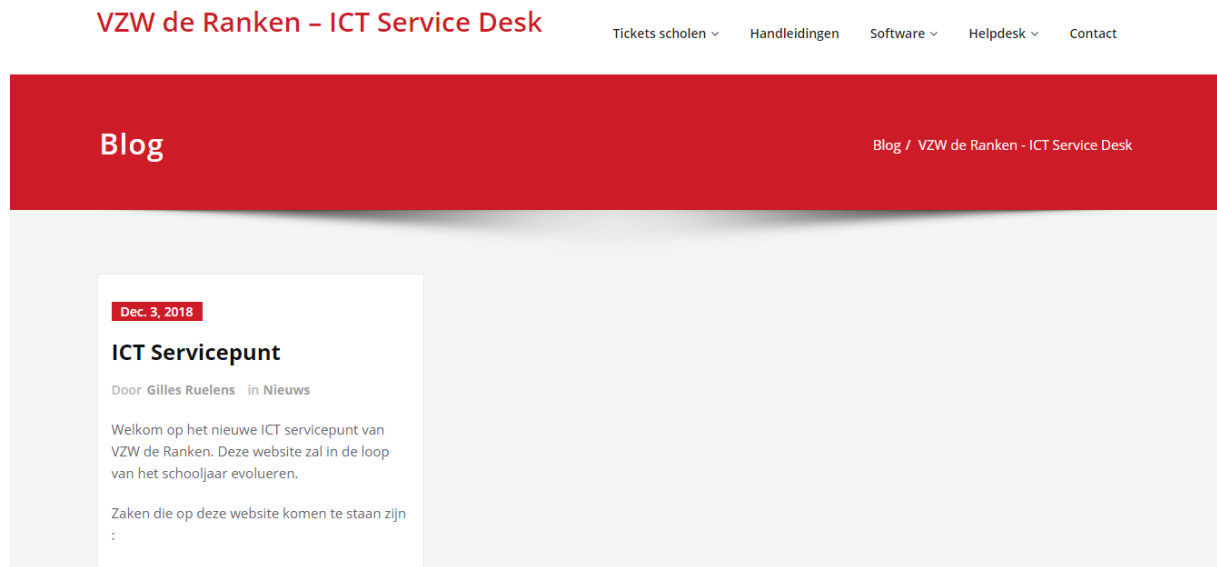


Stappenplan: Helpdesk voor leerkrachten

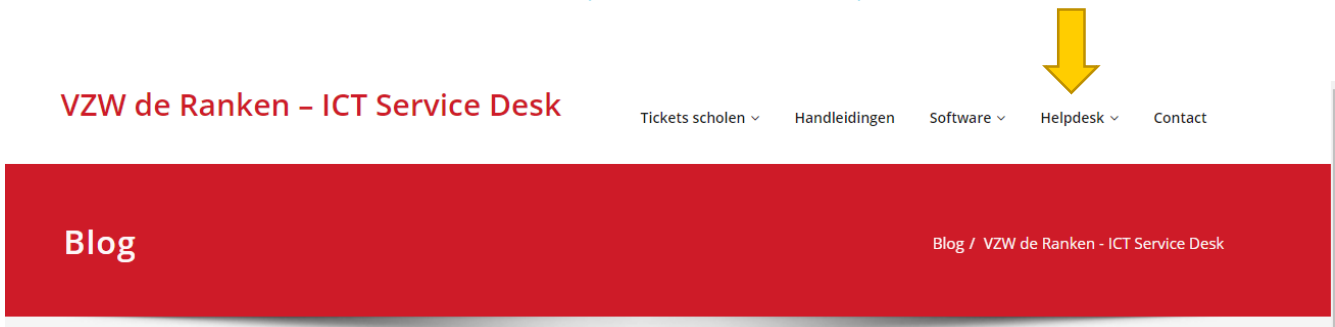
Dit stappenplan illustreert hoe je als leerkracht gebruik maakt van onze ICT Helpdesk.

OPGELET: Het ticketsysteem dient enkel om problemen betreffende IT te melden.
Aankopen/vernieuwen van materiaal moet via de directie verlopen.

1. Surf naar <http://ict.vzwderanken.be/>



2. Zweef over de rubriek "Helpdesk" en klik op "Ticket aanmaken".



3. Selecteer de gewenste categorie waartoe het probleem behoort.

Hulp nodig?

**Het ticketsysteem dient enkel om problemen betreffende IT te melden.
Aankopen/vernieuwen van materiaal moet via de directie verlopen.**

beamer / digitaal bord / touchscreen	e-mail
Google	iOmniwize
laptop / computer / tablet	leerplatform (Bingel, Fundels, & andere)
Microsoft Office / Office 365	printer / scanner / kopieermachine
software / bordboeken	telefoon / fax
website	WiFi / netwerk
WISA / Count-é / Mijn onderwijs	... alle andere

Powered by Help Desk Software **HESK**, in partnership with SysAid Technologies



4. Vul het formulier in. Ook extra informatie is steeds welkom (bv. werkdagen, lokaal). Een goede omschrijving van het ticket bevordert onze probleemanalyse. Voorbeeld:

Maak een nieuw ticket

Algemene informatie

Naam *	<input type="text" value="Simon"/>
E-mail *	<input type="text" value="simon.craeninckx@vzwderanken.be"/>
Prioriteit *	<input type="text" value="Laag"/>
School	<input type="text" value="vzw De Ranken - ICT"/>

Omschrijving

Onderwerp *	<input type="text" value="Nieuwe Office 365"/>
Bericht *	<p>Graag heb ik de nieuwe offline versie van Office. Momenteel is een verouderde versie aanwezig op mijn laptop. Kan deze ge-update worden?</p> <p>Lokaal: ICT Ik werk enkel op maandag, dinsdag en donderdag.</p>

Opgelet: als u een probleem heeft met uw wachtwoord van uw werkmail. Let er dan op dat u uw persoonlijk e-mailadres gebruikt.

Dit is belangrijk voor uw bevestigingsmail.



5. Ten slotte bevestig je dat het ticket slechts 1 probleem omvat. Indien van toepassing kan je bijlagen toevoegen (screenshots, etc.). Na het invullen van het cijfer kan het ticket verzonden worden.

 **Ik bevestig dat dit 1 probleem per ticket is: *** ja

Week

Bijlagen :


Sleep of klik hier om de bestanden te selecteren die geupload moeten worden.

 [+ Voeg een bestand toe](#)

[Bestandupload beperkingen](#)

Spam preventie: * Type het nummer in de afbeelding hieronder






Zorg voor verzending dat...

- Alle noodzakelijke informatie is opgegeven.
- Alle informatie correct is opgegeven.

We hebben:

- 84.197.90.137 genoteerd als je ip-adres
- de tijd van je ticket genoteerd





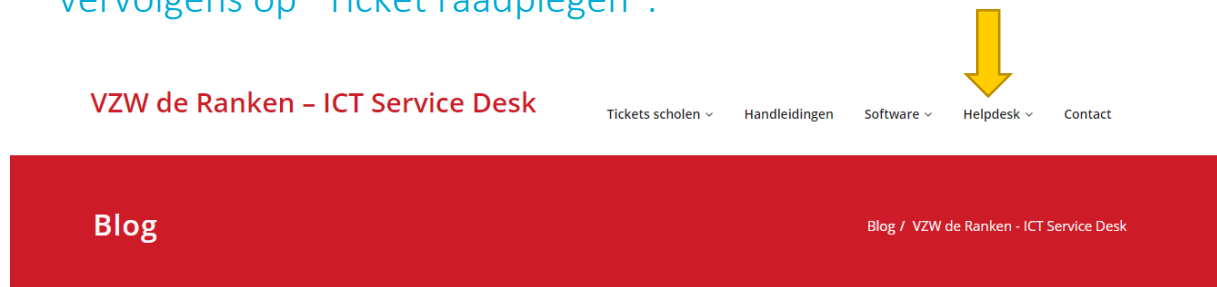
6. Bij het verzenden van het ticket krijg je een kenmerk.
Deze code heb je nodig om jouw ticket te kunnen bekijken.
Het kenmerk kan je terugvinden in de bevestigingsmail.
Ook ontvang je een mail wanneer wij antwoorden op het ticket.



Mogelijk ontvangt u deze bevestigingsmail bij ongewenste e-mail .
Raadpleeg het stappenplan “Ongewenste e-mail” als u deze e-mail niet zou vinden.



7. Een aangemaakt ticket kunnen we bekijken via de website ict.vzwderanken.be. Zweef over de rubriek “Helpdesk”. Klik vervolgens op “Ticket raadplegen”.



8. Voer het kenmerk in en klik op “Bekijk ticket”

Bekijk een eerder ticket

Het kenmerk van het ticket (te vinden in bevestigingsmail)

Bekijk ticket

[Kenmerk onbekend?](#)



10. Bij verlies van een kenmerk kan je deze weer opvragen. Klik hiervoor op “Kenmerk onbekend?” onderaan.

Kenmerk onbekend?


Voer je **e-mailadres** in en je ontvangt het kenmerk

E-mail

Stuur mij alleen open tickets
 Stuur mij alle tickets

Ontvang tickets

11. Een ticket kunnen we ook raadplegen via de bevestigingsmail. Klik op de opgegeven link.

 ICT Helpdesk VZW de Ranken <helpdesk@vzweranken.be>
Do 12-9-2019 09:43
Rik Liekens ▾

Dear Rik Liekens,

Your support ticket ""Test Ticket"" has been submitted.


We reply to all tickets as soon as possible, within 24 to 48 hours. If we expect your ticket will take additional time, we will update you by sending you an email.

Ticket tracking ID: 2YL-8R9-7A2M

You can view the status of your ticket here:
<http://helpdesk.vzweranken.be/ticket.php?track=2YL-8R9-7A2M&Refresh=19297>

You will receive an email notification when our staff replies to your ticket.

Sincerely,
VZW de Ranken
<http://www.vzweranken.be>



Gelieve het ticket binnen de 5 werkdagen op te volgen.

