



FACILITATOR

**Handleiding Facilitator
support portaal**

www.e2e.be/support

e2e N.V.

Bruiloftstraat 127 | 9050 Gent | T 09 267 64 70 | info@e2e.be | www.e2e.be



1 Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	2
2	Introductie	3
3	Uw account	3
4	Inloggen in het supportsysteem	4
5	Aanmaken van een ticket	4
5.1	Support ticket.....	6
6	Opvolgen van tickets	8
7	Beheren van uw profiel	9
8	Opmerkingen / algemene werking support	10
9	Nawoord	11

2 Introductie

Dit is een beknopte handleiding voor het werken met het vernieuwde support portaal voor facilitator. Het nieuwe support portaal kan u vinden op www.e2e.be/support

Via dit portaal kan u support tickets gaan indienen, verbeteringen suggereren aan onze applicatie en nieuwe functionaliteiten aanvragen. Voordeel van dit supportstelsel is dat u ten alle tijden uw status van uw tickets kan bekijken en opvolgen.

Ons streven is om door middel van onze academies en extra opleidingen een type power-users te creëren bij onze klanten, zodat deze de eerste vragen komende van uit hun organisatie kunnen opvangen en nieuwe medewerkers opleiden. Idealiter zijn het enkel de power users van een organisatie die support tickets indienen en opvolgen. We realiseren ons echter dat dit in praktijk niet altijd haalbaar is, maar rekenen op jullie medewerking om mee te streven naar deze manier van werken.


Gelieve te noteren dat via dit vernieuwde systeem enkel tickets ingediend door een medewerker binnen de organisatie zullen behandeld worden. Profielen en tickets ingediend door eindgebruikers zullen niet behandeld worden, deze verwijzen we uiteraard wel door naar de respectievelijke organisatie/gemeente.

3 Uw account

e2e maakt uw account aan. U krijgt hiervan een mail om uw account te bevestigen (check ook zeker uw spam folder). Uiteraard kan een medewerker ook een eigen account aanmaken door zich te registreren. Wij streven er echter naar om support binnen de organisatie/gemeente te laten beheren door de powerusers.

4 Inloggen in het supportsysteem

Eenmaal u uw account bevestigd hebt via de ontvangen mail, kan u inloggen op ons portaal;
<https://www.e2e.be/support>



Welkom bij het helpcentrum voor Facilitator

🔍 Zoeken naar informatie

Portals



Facilitator Support
U kan hieronder een supportaanvraag indienen voor onze Facilitator applicatie....

5 Aanmaken van een ticket

Facilitator Support / Facilitator Support



Facilitator Support

U kan hieronder een supportaanvraag indienen voor onze Facilitator applicatie.
Voor dringende zaken kan u steeds telefonisch terecht op 09/267.64.70 (druk 1)

Onze handleidingen kan u vinden op onze website : <https://www.e2e.be/producten/facilitator/handleidingen>

Waar kunnen we je mee helpen?



Facilitator support
Kies deze optie om een support ticket in te dienen

Facilitator support
Hier kan u een ticket aanmaken i.v.m. problemen in de applicatie.

Ter herinnering, u kan al onze handleidingen vinden op onze website

<https://www.e2e.be/producten/facilitator/handleidingen>

Handleidingen Facilitator

ZAAL- EN MATERIAALBEHEER

Handleiding reservatie zalen en materialen

Zalen en materialen - facturatie 2024-07

Zalen - hoe een complex voor langere tijd sluiten

INSCHRIJVINGEN

Handleiding inschrijvingen

Fiscale attesten

Werken met waardebonnen

TICKETING

Handleiding Ticketing

EVENEMENTENLOKET

Handleidingen Evenementenloket

5.1 Support ticket

Module*

Selecteer de module waar dit ticket over gaat

Facturatie

Selecteer indien het over facturatie handelt

Live / Staging*

Live

Staging

Gaat uw vraag over een live of staging omgeving

Phone Number*

Gelieve uw telefoonnummer op te geven zodat wij u kunnen contacteren

Samenvatting*

Korte beschrijving van het probleem

Gedetailleerde omschrijving*

Normale tekst ▾ | **B** *I* ... | A ▾ | | @ + ▾

Uitgebreide omschrijving van het probleem. (Vb. referentie, gebruikersnaam, datum, templatenaam ...)

Bijlagen

Versleep bestanden, plak screenshots of blader naar een bestand

Bladeren

Voeg hier uw screenshots of documenten toe

Delen met*

Gedeeld met uw gemeente ▾


Versturen Annuleren

1. Selecteer over welke module uw vraag/probleem gaat. Het is mogelijk om hier meerdere modules te selecteren: Verhuur zalen en materialen – Inschrijvingen – Ticketing - Evenementen – Groepsbezoeken
 2. Indien het over Facturatie handelt gelieve dit in te geven
 3. Gaat uw vraag of probleem over een live of staging omgeving
 4. Geef uw telefoonnummer op waarop we u kunnen bereiken
 5. Geef een korte samenvatting van uw vraag/probleem
 6. Geef hier een gedetailleerde beschrijving van uw vraag/probleem. Gelieve zo veel mogelijk relevante informatie op te geven. Vb. faciliteit, referentienummer, factuurnummer, klantnaam, de gemaakte acties, templatenaam ... De link / URL naar uw scherm is altijd handig
 7. Je kan ook een bijlage toevoegen, klik op bladeren om een bestand te selecteren. Na het klikken op OK zal uw bestand automatisch worden toegevoegd. (screenshots, opnames, documenten, handleiding, ...)
 8. Hier kan u aangeven of uw ticket mag gedeeld worden met de andere medewerkers van uw gemeente/organisatie. Wij raden u aan om dit ticket altijd zichtbaar te plaatsen, op deze manier kunnen gelijkaardige en dubbele tickets vermeden worden
- Klik op versturen en het support ticket zal het support ticket aangemaakt worden

Voorbeeld van een ingediend ticket

Facilitator Support / Facilitator Support / FACSUP-7640

Ik heb een vraag



Sabrina

heeft dit gemeld op Vandaag 10:15

[Details verbergen](#)

Module

Verhuur zalen en materialen

Facturatie

Facturatie

Live / Staging

Staging


Phone Number

092676470

Gedetailleerde omschrijving


Ik ben de handleiding voor support tickets aan het nakijken en updaten, dit ticket is een test en mag genegeerd worden. Ik zal deze zelf afsluiten

Activiteit




Status


WACHTEN OP SUPPORT

 Meldingen aan


Aanvraagtype

 Facilitator support


Gedeeld met



Sabrina



End2End



Delen

Na het versturen van uw ticket komt u rechtstreeks in het ticket terecht. Hier kan u alle informatie consulteren van het ticket en gewenste acties uitvoeren:

- Hier kan u extra informatie meegeven of antwoorden op een vraag. – wanneer u op het balkje met opmerkingen klikt, kan u ook een item toevoegen
- status van uw ticket
- Het ticket delen met mensen binnen uw organisatie of per willekeurig e-mailadres
- Mocht blijken dat dit ticket niet meer van toepassing of reeds opgelost is kan je dit melden in de commentaren en onze support medewerkers zullen het ticket afsluiten.

Na het aanmaken van het ticket zal er automatisch een mail notificatie worden uitgestuurd. De titel van deze mail zal bestaan uit het ticket nummer gevolgd door de korte omschrijving die ingegeven was. U kan ook vanuit de link in de e-mail rechtstreeks naar het betreffende ticket gaan.

6 Opvolgen van tickets

In het portaal ziet u rechts bovenaan het scherm naast je account afbeelding een melding van het aantal van je support tickets. Via hier kan je al uw tickets en die binnen organisatie consulteren (op voorwaarde dat deze gedeeld zijn uiteraard).



Facilitator Support / Facilitator Support

Facilitator Support

U kan hieronder een supportaanvraag indienen voor onze Facilitator applicatie.
Voor dringende zaken kan u steeds telefonisch terecht op 09/267.64.70 (druk 1)

Onze handleidingen kan u vinden op onze website : <https://www.e2e.be/producten/facilitator/handleidingen>

Waar kunnen we je mee helpen?

 **Facilitator support**
Kies deze optie om een support ticket in te dienen

SW Sabrina Wielfaert
sabrina@e2e.be

Aanvragen 3

Profiel

Standaard zal deze lijst enkel de open tickets weergeven. U kan via de filters gaan selecteren of u bv ook de afgehandelde verzoeken wil zien, enkel door u aangemaakt of ook van de medewerkers binnen uw organisatie en of u alle verzoek types wil zien



Facilitator Support

Aanvragen

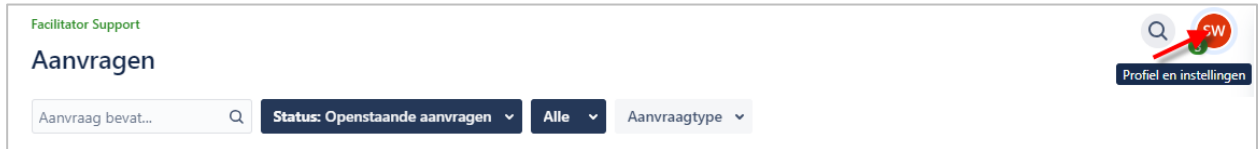
Aanvraag bevat... **Status: Openstaande aanvragen** **Alle** Aanvraagtype

Type	Verwijzing	Samenvatting	Status	Serviceproject	Aanvrager
	FACSUP-7640	Ik heb een vraag	VOOR ANALYSE NAAR ONT...	Facilitator Support	Sabrina
	FACSUP-7641	ik heb meer vragen	HELPDESK	Facilitator Support	Sabrina
	FACSUP-7642	Vraag 3	WACHTEN OP SUPPORT	Facilitator Support	Sabrina

Van zodra een ticket in behandeling is bij E2E kan u nieuwe opmerkingen of informatie toevoegen aan het ticket. Wanneer een ticket door E2E beantwoord wordt of van status aangepast wordt zal u ook een mail notificatie ontvangen dat er een update beschikbaar is. De update zal ook mee in de mail zichtbaar zijn.

7 Beheren van uw profiel

Klik op het profiel logo bovenaan in uw scherm, hier kan u uw persoonlijke instellingen aanpassen of aanvullen



Facilitator Support

Aanvragen

Aanvraag bevat... Status: Openstaande aanvragen Alle Aanvraagtype

[Profiel en instellingen](#)

U kan uw naam en profielafbeelding wijzigen (Avatar), paswoord wijzigen en uw voorkeuren aanpassen; taal en tijdzone.



Facilitator Support

Profiel

Account

Het kan vijf minuten duren voordat je wijzigingen worden weergegeven

Wijzig accountgegevens

Naam
Davy Vervoort

E-mail
davy.v[redacted]

Wachtwoord
Wijzig wachtwoord

Avatar

Voorkeuren

Voorkeuren bewerken

Taal
Stelt browserinstellingen automatisch vast

Tijdzone
(GMT+01:00) Brussel

Profiel



Persoonlijke gegevens

Naam
Sabrina Wielfaert

E-mailadres
sabrina@e2e.be

Je account beheren

Taal en tijdzone

Taal
Nederlands (Nederland) [Standaard]

Tijdzone
(GMT+01:00) Brussel

>> via de knop “je account beheren” kan je je persoonlijke instellingen en wachtwoord gaan wijzigen indien gewenst.

8 Opmerkingen / algemene werking support

De ontvangen tickets worden ingedeeld per prioriteit. Afhankelijk van de aard of impact van een probleem kan er een andere priority worden ingesteld.

Onze supportmedewerkers doen het mogelijke om zo snel mogelijk uw ticket te onderzoeken en de nodige actie te ondernemen.

Indien een ticket in behandeling is kan u dit ook zien aan de status van het ticket;

Wachten op support ▾

→ **WAITING FOR CUSTOMER**

→ **HELPDESK**

→ **NAAR CONFIGURATIE**

→ **VOOR ANALYSE NAAR ONTWIKKE...**

- Wachten op support
 - Onze medewerkers hebben het ticket ontvangen maar deze nog niet grondig kunnen onderzoeken om deze op te lossen. Uw ticket is hoogstwaarschijnlijk al gelezen
- Wachten op klant
 - Een medewerker heeft u geantwoord en wacht op uw reactie
- Naar helpdesk
 - Uw ticket betreft een vraag over de werking van onze applicatie en zal binnenkort beantwoord worden door een van onze medewerkers

- Naar configuratie
 - Er is op zich geen probleem of bug in de applicatie, wat u wil bekomen is afhankelijk van de ingestelde configuratie. Onze medewerkers zoeken dit uit en informeren u zodra mogelijk
- Voor analyse naar ontwikkeling
 - Er is een bug in het systeem en wordt opgelost door onze ontwikkelaars. In principe hebben deze tickets steeds voorrang op de andere tickets.

9 Nawoord

We blijven investeren in de kwaliteit van onze dienstverlening en communicatie. Hopelijk is deze handleiding nuttig en duidelijk.

Wij plaatsen ook onze beschikbare handleidingen online op [onze website](#).

Indien u nog vragen zou hebben, aarzel niet om ons te contacteren 09/267 64 70(1) of via www.e2e.be/support