

PQR

Toonaangevend door IT

Betreft:

PQR Klantenportaal

Auteur(s): Maarten de Vries

Versie: 1.0

Datum: 19 maart 2018

© 19 maart 2018 PQR, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PQR.

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, scanning, or otherwise, without the prior written permission of PQR.

INHOUDSOPGAVE

1.1	Inleiding	1
1.2	Eerste aanmelding.....	1
1.3	Uw gegevens aanvullen	3
1.4	Ticket maken	4
1.5	Ticket raadplegen / bewerken / Status update	4
1.6	Ticket sluiten	4
1.7	App installeren	5
1.8	Wachtwoord aanmaken	6
1.9	Snelkoppeling maken	7

1.1 INLEIDING

Vanaf 01 april 2018 kunt u op twee manieren tickets aanmelden:

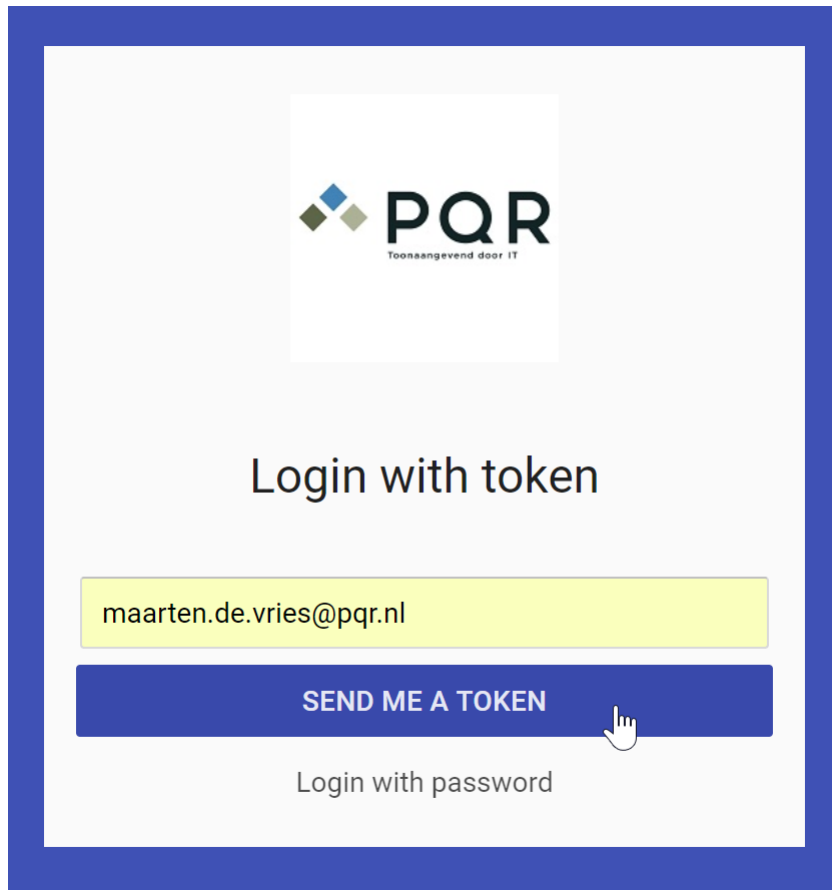
- Klantenportaal. Voor alle meldingen.
- Telefonisch. U kunt zoals gewend uiteraard ook bellen op +31 20 494 24 24


Via e-mail is het niet meer mogelijk tickets aan te melden. Het klantenportaal biedt u de mogelijkheid om door middel van de juiste categorieën en vraagstellingen uw melding zo volledig mogelijk bij de juiste afdeling te beleggen.

Hierbij een korte uitleg van het nieuwe klantenportaal. Heeft u vragen of lukt het niet om u aan te melden, u kunt ons altijd bellen zodat wij u verder kunnen helpen.

1.2 EERSTE AANMELDING

- Ga naar <http://klantenportaal.pqr.com>
- Geef uw e-mailadres op en druk op: Send me a token




Toonaangevend door IT

Login with token

maarten.de.vries@pqr.nl

SEND ME A TOKEN

Login with password

- U ontvangt binnen enkele ogenblikken een e-mail van PQR. Klik op de blauwe knop [Login Now](#)


YOUR PQR CLIENT PORTAL ONE-TIME TOKEN IS BELOW

Your one-time token to log in is listed below. You can either copy the token into PQR Client Portal or hit 'Login Now' to send it there automatically.

894078

Login Now

- of neem de code rechtstreeks over in het webformulier en klik op [Login with token](#)



Login with token

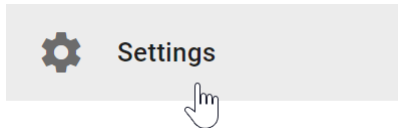
Remember meSend me another token

LOGIN WITH TOKEN

Login with password

1.3 UW GEGEVENS AANVULLEN

Om uw herkenbaarheid te vergroten is het fijn dat er bij PQR meer informatie bekend is. Belt u bijvoorbeeld mobiel, en deze is bekend bij ons, zullen wij uw klantgegevens sneller beschikbaar hebben en u sneller kunnen helpen. U kunt uw telefoonnummer en andere gegevens zelf aanvullen. Ga hiervoor naar [Settings](#)



Geef vervolgens uw volledige naam op en desgewenst uw directe telefoonnummers. Hoe meer contactgegevens wij van u weten, hoe beter wij u herkennen!

Settings

First Name

Maarten

Last Name

de Vries

Title

Dhr

Personal contact info

Phone

Phone

+31 20 494 24 24

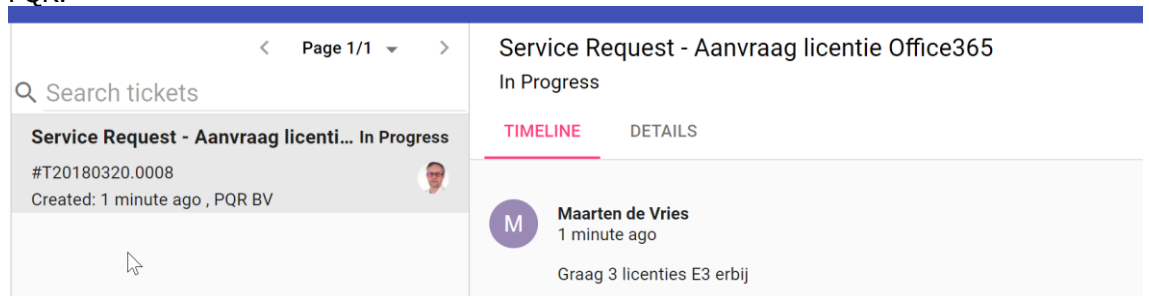
Klik op [Save](#) om alles op te slaan.

1.4 TICKET MAKEN

- Ga in het portaal naar Create Ticket
- Geef de juiste categorie op:
 - Administratief (Betreffende factuur of klantgegevens)
 - Incident (Iets doet het niet)
 - Service Request (Aanvraag of Wijzigingsverzoek)
 - Probleem (Te gebruiken voor IT managers in geval van bedrijfsbrede storingen)
- Geef vervolgens het onderwerp op
- Er worden nu afhankelijk van het onderwerp vervolgvragen gesteld. Vul de antwoorden in.
- Klik op [Submit](#) om het ticket in te dienen.
- U ontvangt per e-mail een bevestiging.

1.5 TICKET RAADPLEGEN / BEWERKEN / STATUS UPDATE

- Ga in het portal naar Open Tickets
- Hier staan alle tickets die op uw naam staan. U kunt de huidige status zien en eventuele antwoorden van PQR Engineers. U kunt hier ook een antwoord sturen naar PQR.



The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there is a navigation bar with 'Page 1/1' and a search bar labeled 'Search tickets'. Below the search bar, a ticket card is displayed for 'Service Request - Aanvraag licenti... In Progress' with ID '#T20180320.0008' and 'Created: 1 minute ago, PQR BV'. To the right of the card, there are tabs for 'TIMELINE' (selected) and 'DETAILS'. Under the 'TIMELINE' tab, a comment from 'Maarten de Vries' (1 minute ago) is visible: 'Graag 3 licenties E3 erbij'.

1.6 TICKET SLUITEN

Indien het ticket gesloten kan worden kunt u dat nu ook zelf doen. Ga hiervoor naar de Open Tickets en klik rechtsboven op het volgende icoon:



Er wordt een reden tot sluiting opgegeven, en vervolgens is uw ticket afgesloten.

Close Ticket

You can write a reason below, or close straight away

Toch niet meer nodig!

CANCEL

CLOSE TICKET

1.7 APP INSTALLEREN

Er is voor IOS (Iphone/Ipad) en Android ook een App. Download deze in de Appstore door te zoeken op "DD Inbox." De applicatie is van DeskDirector en het icoon ziet er als volgt uit:



DDInbox
DeskDirector

Als uw de applicatie voor de eerste keer opent wordt gevraagd om in te loggen. Dit werkt met een QR code. Deze kunt u vinden door op uw computer naar het portaal te gaan, op Settings te klikken en onderaan te kiezen voor Generate a QR Code:

Mobile Login QR Code

If you are using the mobile app, you can use this to instantly sign in

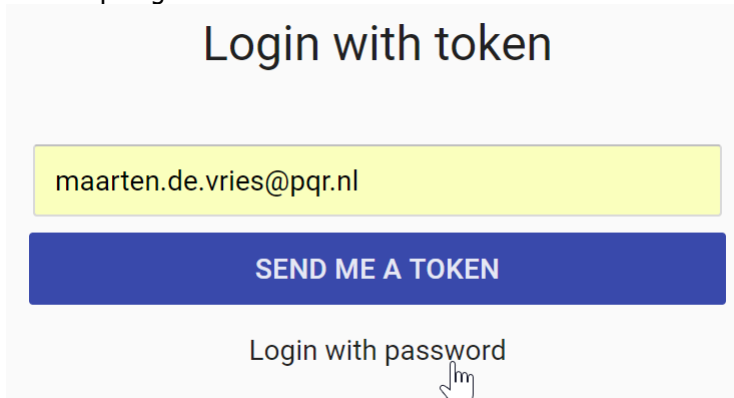
[GENERATE A QR CODE](#)

Scan de code vervolgens via de DD Inbox app en uw account is ingeschakeld.

U kunt nu uw open én gesloten tickets raadplegen op uw mobiel en een simpel ticket inschieten. Gebruik echter het portaal voor de meest uitgebreide functionaliteit.

1.8 WACHTWOORD AANMAKEN

U kunt zelf een wachtwoord voor het klantenportaal genereren. Dit kan handig zijn als u vaak tickets maakt. Tevens is dit handig als uw e-mail het niet doet; een token ontvangen is dan onmogelijk. Om een wachtwoord te genereren gaat u naar het beginscherm van het portaal en klikt u op Login with Password

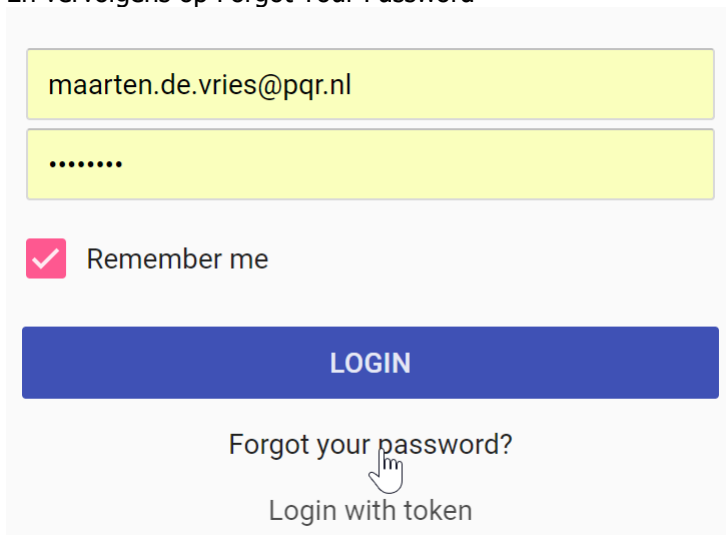


maarten.de.vries@pqr.nl

SEND ME A TOKEN

Login with password

En vervolgens op Forgot Your Password



maarten.de.vries@pqr.nl

.....

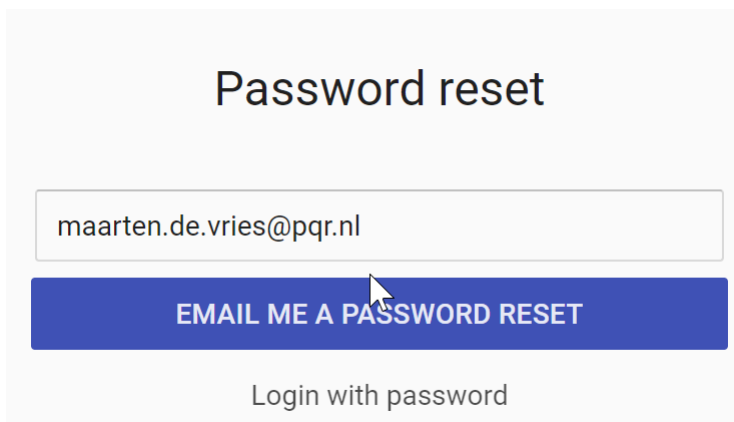
Remember me

LOGIN

Forgot your password?

Login with token

Geef uw emailadres op en klik op Email Me A Password Reset



maarten.de.vries@pqr.nl

EMAIL ME A PASSWORD RESET

Login with password

U ontvangt nu in enkele ogenblikken een mailtje met instructies om een eigen wachtwoord in te stellen.

Password Reset

Enter your new password for your account

New Password

Confirm New Password

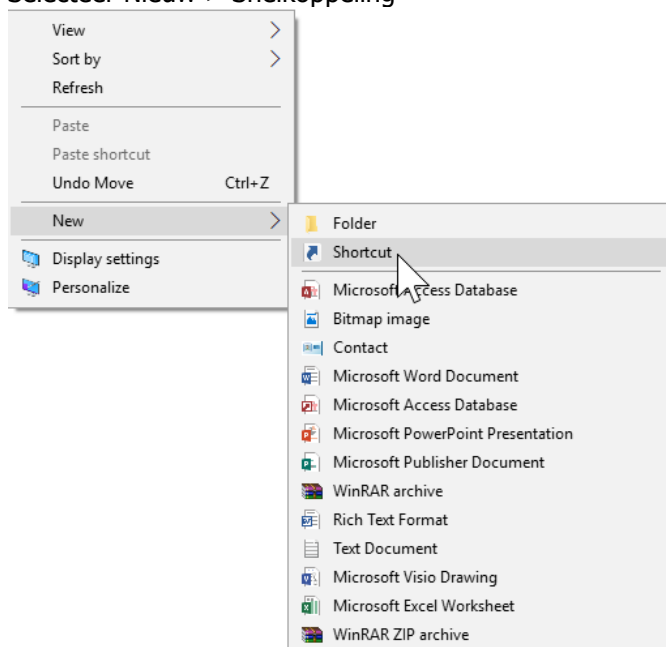
So-so

[Change my password](#)

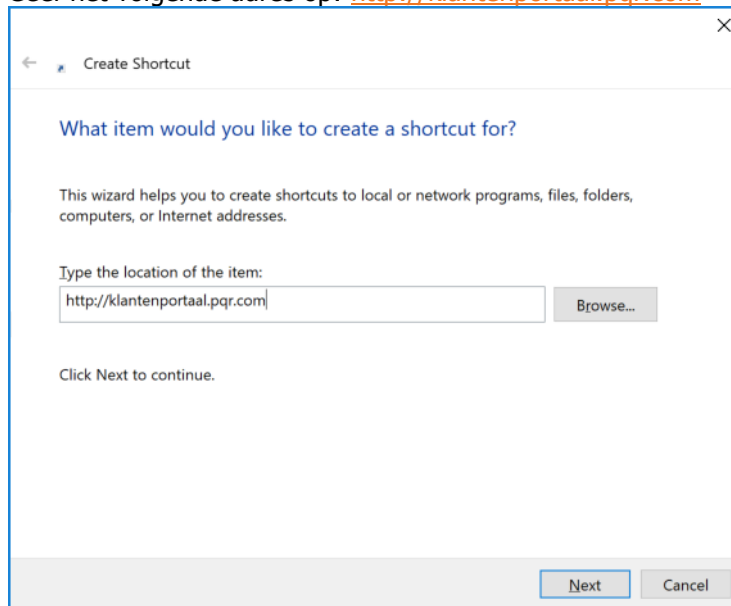
1.9 SNELKOPPELING MAKEN

U kunt een snelkoppeling maken van het klantenportaal op uw bureaublad.

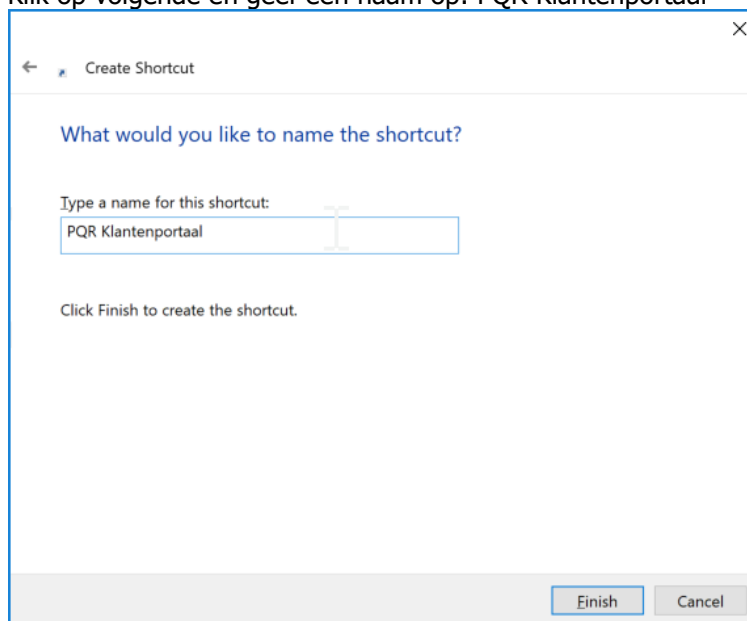
- Rechter muisklik op uw Bureaublad
- Selecteer Nieuw > Snelkoppeling



- Geef het volgende adres op: <http://klantenportaal.pqr.com>



- Klik op volgende en geef een naam op: PQR Klantenportaal



- Klik op voltoeien
- De snelkoppeling is aangemaakt!

