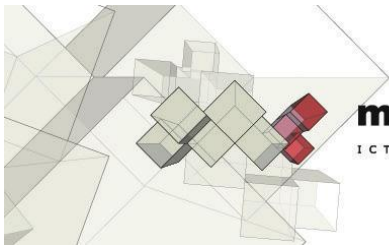


microcomputing
ICT solutions architects



Handleiding MC Support+





Inhoudstafel

1.	Wat is MC Support+	3
2.	MC Support+ voordelen!	3
3.	Uw persoonlijk wachtwoord wijzigen	4
4.	Aanloggen op MC Support+	3
5.	Gebruik van MC Support+, bekijk uw vragen en technische storingen	5
6.	Aanmaken van een nieuwe vraag of technische storing	6
6.1.	Via het MC Support+ portaal	6
6.2.	Via e-mail	7
6.3.	Via telefoon	7



1. Wat is MC Support+

MC Support+ is een gecentraliseerd portaal voor de melding van al uw **technische vragen en/of storingen**. Met deze bijkomende dienst wil Microcomputing u als klant nog beter van dienst zijn.

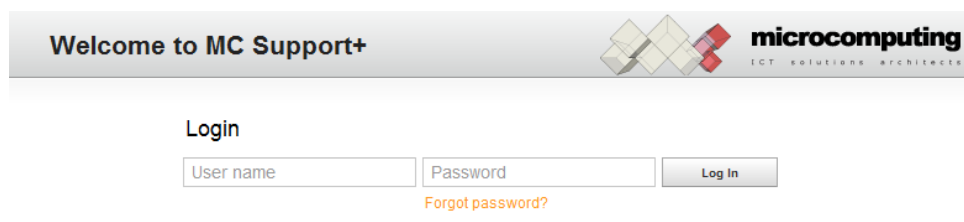
2. MC Support+ voordelen!


- **Gecentraliseerd beheer** van al uw meldingen
- Uitgebreid **overzicht van al uw meldingen**
- **Real-time** zicht op de huidige status
- Volledige **historiek** van de voorbije meldingen
- Een duidelijk zicht op de **reponstijden**
- Geen telefonische **wachttijden**
- Vrijheid van **melden**, wanneer het u past
- Vrijheid van **werkwijze**, via web, e-mail of telefoon
- **Automatische verwittiging** bij statuswijzigingen
- Zelf eenvoudig **meldingen updaten** via e-mail

3. Aanloggen op MC Support+

Aanloggen op het MC Support+ portaal doet u door te surfen naar de volgende URL:
<https://helpdesk.microcomputing.be>

Log hier in met uw e-mailadres en wachtwoord.



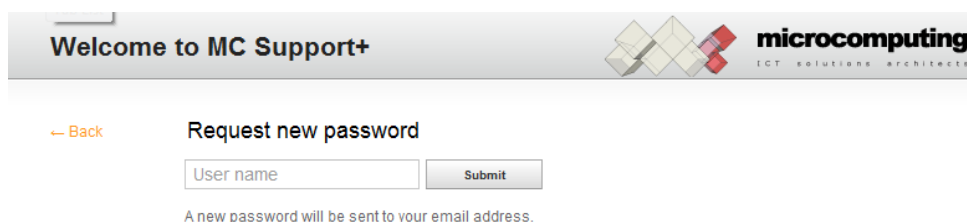
Welcome to MC Support+ 


Login

User name Password Log In

[Forgot password?](#)

Indien u uw wachtwoord niet meer weet kan u klikken op de “**Forgot password**”-link, u geeft vervolgens uw e-mailadres op en er wordt een mail verzonden met daarin uw tijdelijke wachtwoord.



Welcome to MC Support+ 

[← Back](#) Request new password

User name Submit

A new password will be sent to your email address.

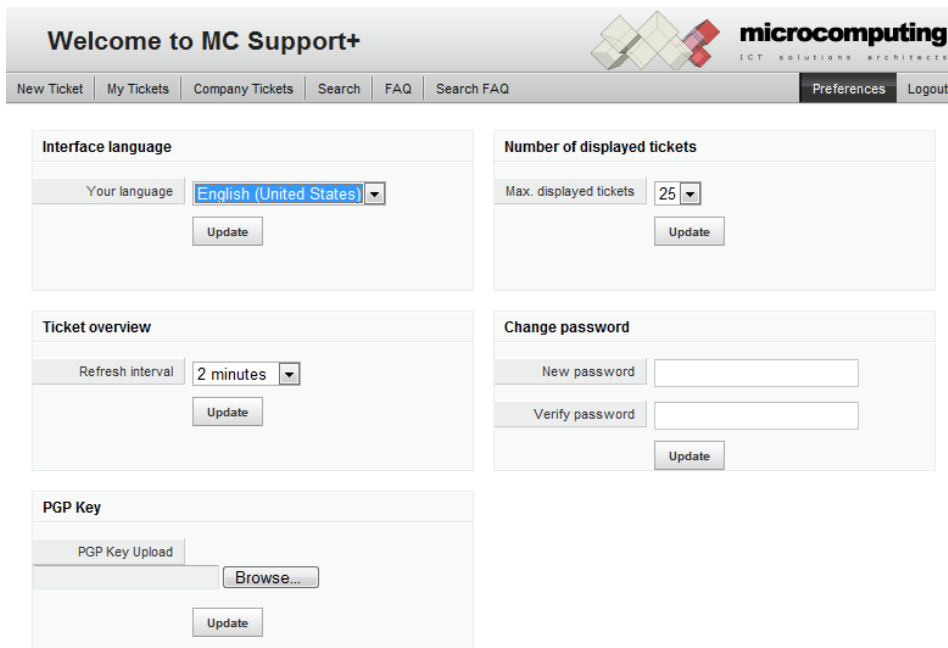
Gelieve uw wachtwoord bij het aanloggen te wijzigen.




4. Uw persoonlijk wachtwoord wijzigen

Indien u uw persoonlijk wachtwoord wilt wijzigen, klikt u rechts bovenaan op het MC Support+ portaal op "Preferences".

Hier geeft u in het "Change password"-kader twee maal het gewenste nieuwe wachtwoord in en klikt u vervolgens op "Update".



Welcome to MC Support+  **microcomputing**
ICT solutions architects

New Ticket | My Tickets | Company Tickets | Search | FAQ | Search FAQ | **Preferences** | Logout

Interface language

Your language:

Number of displayed tickets

Max. displayed tickets:

Ticket overview

Refresh interval:

Change password

New password:

Verify password:

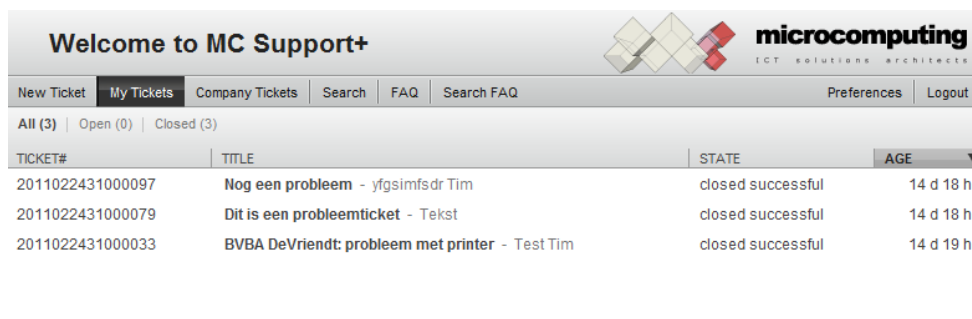
PGP Key

PGP Key Upload:

5. Gebruik van MC Support+, bekijk uw vragen en technische storingsen

Wanneer u op het MC Support+ portaal bent aangemeld, ziet u automatisch de aangemaakte vragen of meldingen staan die u persoonlijk heeft aangemaakt. U kunt kiezen voor een weergave van alle geregistreerde, openstaande of de afgesloten vragen of meldingen.

U kunt eveneens uw vragen of meldingen sorteren op ticketnummer, titel, status of leeftijd. Bij "Company tickets" heeft u dezelfde mogelijkheden maar daar ziet u alle tickets die voor uw firma zijn geopend, dus ook de tickets die collega's hebben aangemaakt.



Welcome to MC Support+

Navigation: New Ticket | **My Tickets** | Company Tickets | Search | FAQ | Search FAQ | Preferences | Logout

Summary: All (3) | Open (0) | Closed (3)

TICKET#	TITLE	STATE	AGE
2011022431000097	Nog een probleem - yfgsimfsdr Tim	closed successful	14 d 18 h
2011022431000079	Dit is een probleemticket - Tekst	closed successful	14 d 18 h
2011022431000033	BVBA DeVriendt: probleem met printer - Test Tim	closed successful	14 d 19 h

U kunt de historiek van al uw vragen of meldingen in detail opvragen door er op te klikken.



Welcome to MC Support+

Navigation: New Ticket | My Tickets | Company Tickets | Search | FAQ | Search FAQ | Preferences | Logout

← Back

Dit is een probleemticket 2011022431000079

State: closed successful Priority: 4 high Queue: Customer Queue:Pr[...] 🖨

Tim DeVriendt – Dit is een probleemticket 14 d 18 h

Helpdesk | Microcomputing N. V. – Dit is een probleemticke [...] 14 d 18 h

From: Helpdesk | Microcomputing N. V.
To: Tim DeVriendt
Subject: Dit is een probleemticke [...]

Dear Tim DeVriendt,

Thank you for your message: Dit is een probleemticket [...]

You wrote:

[Show quoted text](#)

You can reply to this email to add additional information concerning your message.
Our helpdesk will contact you as soon as possible.

Met de ingebouwde Search-functie kunt u een specifieke vraag of melding opzoeken door middel van trefwoorden, ticketnummer, prioriteit, datum, enzovoort...

6. Aanmaken van een nieuwe vraag of technische storing

Het aanmaken van een nieuwe vraag of technische storing is heel eenvoudig en kan op 2 manieren gebeuren:

6.1. Via het MC Support+ portaal

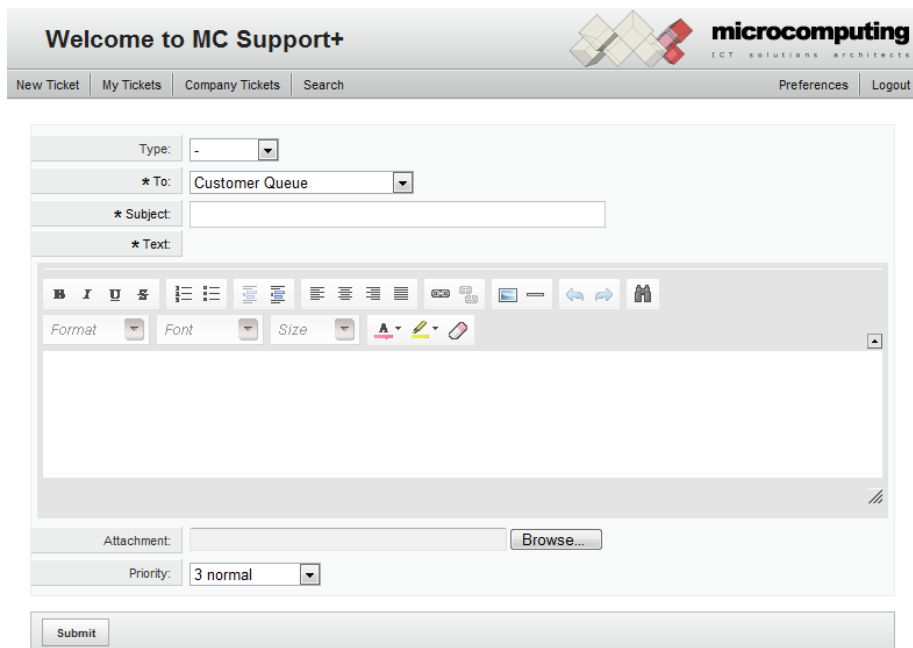
In het MC Support+ portaal klikt u bovenaan op “**New ticket**”, u krijgt vervolgens een invulformulier.

Bij “**Type**” hoeft u niets in te vullen.

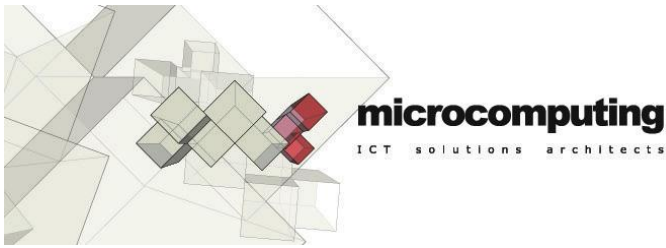
Bij “**To**” kiest u indien het over een technische storing gaat voor “**Problem Queue**”, indien het over een algemene vraag gaat voor een aanpassing, bijkomende informatie of iets anders maakt u gebruik van de “**New Feature Request**”. Bij twijfel kan u ook gebruik maken van de optie “**Customer Queue**”.

In het veld “**Subject**” geeft u een korte omschrijving van uw vraag of technische storing. Gelieve in het tekstvak een volledige beschrijving op te geven. Onderaan kunt u, indien gewenst, bijlages en een prioriteit opgeven.

Zodra alles is ingevuld kunt u het ticket doorsturen door op “**Submit**” te klikken.



The screenshot shows the 'New Ticket' form in the MC Support+ portal. At the top, there is a navigation bar with 'New Ticket', 'My Tickets', 'Company Tickets', and 'Search' on the left, and 'Preferences' and 'Logout' on the right. The main form area includes a 'Type' dropdown menu, a '* To:' dropdown menu set to 'Customer Queue', a '* Subject:' text input field, and a '* Text:' text area with a rich text editor toolbar. Below the text area is an 'Attachment:' field with a 'Browse...' button. At the bottom, there is a 'Priority:' dropdown menu set to '3 normal' and a 'Submit' button.



6.2. Via e-mail

U zendt een e-mail naar helpdesk@microcomputing.be, in het onderwerp vermeldt u uw bedrijfsnaam en een korte omschrijving van uw vraag of technische storing, in de body van de e-mail geeft u bijkomende informatie over uw vraag of technische storing.

Formatering:

Subject: <klantnaam> - <contactnaam> - <vraag of melding technische storing>
Body: <uitgebreide beschrijving van uw vraag of technische storing>

U kunt eveneens bijlages aan uw e-mail toevoegen.

Het MC Support+ systeem neemt vervolgens de e-mail op en maakt op basis van het onderwerp een nieuw ticket aan.

6.3. Via telefoon

Wanneer u geen toegang heeft tot het internet of e-mail, kan u ons nog steeds bereiken per telefoon op ons algemeen nummer +32 9 231 26 88. Wij helpen u graag verder.

