

Handleiding Helpdesk Ruimte-OK

1. Ga naar www.ruimte-ok.nl en klik op



of ga direct naar www.ruimte-ok.nl/helpdesk.

2. Login via

Login Helpdesk

3. Als abonnee heeft u een e-mail ontvangen met inlog instructies. Volg deze instructies om een wachtwoord aan te maken.

U bevindt zich nu op de **“Startpagina”** van het voor abonnees gereserveerde gedeelte van de Helpdesk. Dit is het eerste tabblad. Hier vindt u alle functionaliteiten die de helpdesk u biedt.

Het tweede tabblad is **“Oplossingen”**. Hier vindt u de veel gestelde vragen op verschillende onderwerpen. Deze worden regelmatig bewerkt en aangevuld op basis van de vragen die we ontvangen.

Het derde tabblad heet **“Tickets”**. Hier ziet u de tickets van u en (indien van toepassing) uw collega's die open staan, nog in behandeling, opgelost of afgesloten zijn.

*In de tabbladen **“Startpagina”** en **“Oplossingen”** vindt u een aantal veel gestelde vragen. Staat het antwoord op uw vraag er niet bij?*

4. Klik dan rechtsboven op **“Nieuw ondersteuningsticket”**. U komt nu in het scherm waar u uw vraag kunt invullen.
 - a. E-mailadres: dit veld wordt automatisch voor u ingevuld. Berichten over en het antwoord op uw vraag ontvangt u op dit adres.
 - b. Sector: u kunt hier aangeven binnen welke sector uw organisatie actief is. Zodra u dit heeft aangegeven, kunt u via Deelonderwerp aangeven waar uw vraag over gaat.
 - c. Onderwerp: u kunt hier specifiek aangeven welk onderwerp uw vraag betreft.
 - d. Gewenste medewerker: indien u een antwoord wenst van een specifieke expert kunt u dit hier aangeven. Dit is niet verplicht.
 - e. Beschrijving: hier kunt u uw vraag stellen. Eventueel kunt u ook een bijlage toevoegen via 'Een bestand toevoegen'.
5. Zodra u het formulier heeft ingevuld, klikt u op **“Versturen”**. Uw vraag krijgt een ticketnummer en wordt toegevoegd in het systeem.

We streven ernaar uw vraag binnen 5 werkdagen te beantwoorden. Het antwoord kunt u vinden in het tabblad **“Tickets”**. U ontvangt het antwoord op uw vraag ook per e-mail. We verzoeken u vriendelijk ons te laten weten hoe u het antwoord waardeert middels de meegezonden evaluatie.