

Het Technosoft online helpdesk systeem

Er zijn 2 manieren om een helpdeskvraag te stellen aan Technosoft:

1. U stuurt een e-mail naar één van de volgende adressen;
support@technosoft.nl, licenties@technosoft.nl,
axisvmsupport@technosoft.nl, 3murisupport@technosoft.nl of gripsupport@technosoft.nl
In ons online helpdesksysteem wordt dan een zgn. ticket aangemaakt waarmee u op de hoogte gehouden wordt van de status.
2. **U maakt een online melding in ons helpdesksysteem**

De eerste methode wordt zeer veel gebruikt en kent u waarschijnlijk wel. De 2^e methode wordt minder gebruikt maar biedt aanzienlijke voordelen:

1. Al uw meldingen in één overzicht
2. Alle statussen van de meldingen in één overzicht
3. Alle meldingen van één bedrijf worden verzameld, u kunt indien gewenst inzicht krijgen in meldingen van uw collega's
4. ...

Hieronder vindt u een uitleg van het Online-helpdesksysteem

U vindt het helpdesksysteem hier: <https://support.technosoft.nl/home/>

<https://support.technosoft.nl/home/>

The screenshot shows the homepage of the Technosoft Support portal. At the top right, there are two links: 'TEAMVIEWER REMOTE SUPPORT' (annotated with a red box and the number 1) and 'LOGIN' (annotated with a red box and the number 2). The main heading reads 'Welkom bij Technosoft Support'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Typ hier uw vraag' (annotated with a red box and the number 6) and a 'SEARCH' button. Underneath the search bar, there is a paragraph of text: 'Log [hier](#) in om uw support meldingen in te zien. Wanneer u nog niet eerder een melding hebt aangemaakt kunt u zich hier [registreren](#) of [een nieuwe melding](#) aanmaken'. The words 'hier', 'registreren', and 'een nieuwe melding' are each enclosed in a red box and annotated with the numbers 3, 4, and 5 respectively. At the bottom left of the page, there is a section titled 'TOP ARTIKELEN'.

1. TeamViewer Remote support: U wordt doorgeleid naar het TeamViewer programma van Technosoft (TeamViewerQS exe). Download dit programma en voer het uit. De Technosoft product specialist kan meekijken op uw systeem en evt. de bediening overnemen om u te helpen.
2. Aanmelden bij het Helpdesksysteem
3. Aanmelden bij het Helpdesksysteem
4. Registreren bij het Helpdesksysteem, een account aanmaken
5. Een nieuwe melding maken in het Helpdesksysteem
6. Zoeken naar trefwoorden, bijv. CodeMeter

Technosoft

Bevestig uw account

Volledige naam

Wachtwoord

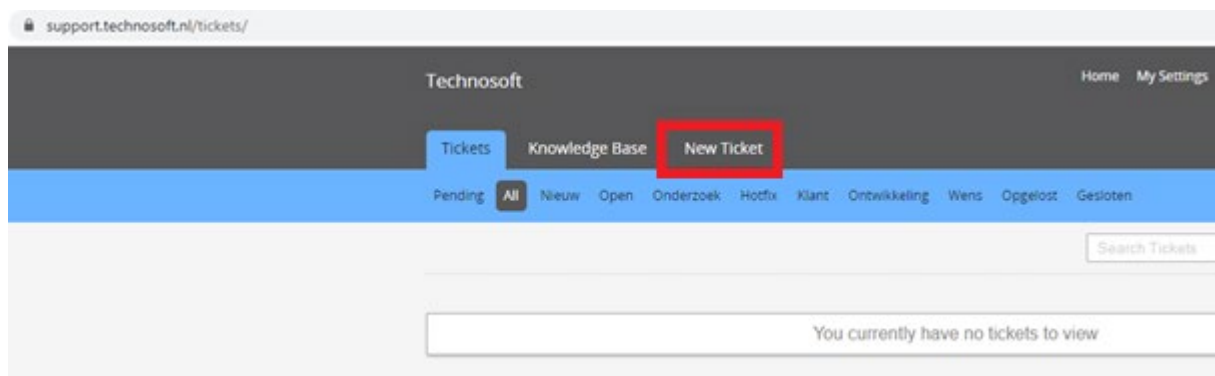
Wachtwoord bevestigen

Account bevestigen

Uw naam is al ingevuld.

Bedenk een wachtwoord en bevestig het wachtwoord, Klik daarna op “Account bevestigen”.

U wordt doorgeleid naar het Helpdesksysteem



U heeft uiteraard nog geen zgn. tickets (helpdeskmeldingen) en u kunt beginnen met het aanmaken van een ticket.

Een nieuw ticket aanmaken

Jan de Vries heeft ondertussen bij “My settings” de taal op Nederlands ingesteld.

Technosoft Start Mijn instellingen

Tickets Kennisbank **Nieuw ticket**

Nieuw ticket

Nieuwe ticket maken

Ticket details

Categorie *

Rekensoftware ▼

[CC toevoegen](#) | [BCC toevoegen](#) | [Bestand bijvoegen](#)

Onderwerp *

Liggers - Hoe kan ik grondspanningen weergeven in de uitvoer.

Bericht *

B *I* U Font Family ▼ Font Size ▼ A ▼ ab ▼

Ik heb een ligger op beddingen ingevoerd in het Liggerprogramma. Hoe kan ik nu de grondspanningen weergeven in de uitvoer?

Create Ticket Beginwaarden Annuleren

Kies een categorie, voer uw melding in en klik op “Create Ticket”.

Technosoft

Tickets Kennisbank Nieuw ticket

In afwachting **Alle** Nieuw Open Onderzoek Hotfix Klant Ontwikkeling Wens Opgelost Gesloten

« Terug naar ticketsweergave Naar laatste reactie Print

#RS00028191 **Liggers - Hoe kan ik grondspanningen weergeven in de uitvoer.** laatst bijgewerkt
40 seconden
geleden

NIEUW Ik heb een ligger op beddingen ingevoerd in het Liggerprogramma. Hoe kan ik nu de grondspanningen weergev...

← geopend door Jan de Vries categorie Rekensoftware prioriteit Normaal

Berichten

Jan de Vries Ik heb een ligger op beddingen ingevoerd in het Liggerprogramma. Hoe kan ik nu de grondspanningen weergeven in de uitvoer?
40 seconden geleden

andere ontvangers: Geen attachments: None

Huidige status

NIEUW Reactie toevoegen

Uw ticket heeft een nummer gekregen in dit geval #RS00028191

28191 is het volgnummer, wat u bijv. door kunt geven als u belt met de helpdesk (0570-682968).

#RS betekent dat de categorie RekenSoftware is.

Als u denkt dat er nog iets ontbreekt aan het ticket kunt u “Reactie toevoegen” klikken.

Het ticket heeft nu de status “Nieuw” één van onze productspecialisten zal u ticket in behandeling nemen.

N.B. u krijgt ook nog eens een email dat u ticket is aangemaakt!

Als de Technosoft product specialist een antwoord op uw vraag heeft gegeven, krijgt u daarvan een e-mail, u kunt het antwoord ook met het Helpdesksysteem bekijken.

Email:

☐ ☆ > Rekensoftware Re: Liggers - Uitvoer - Grondspanningen #RS00028191 Status: Gesloten - Nieuwe reactie op uw helpdeskmelding #RS00028191 Beste L

☐ ☆ > Rekensoftware Helpdeskmelding aangemaakt: Liggers - Hoe kan ik grondspanningen weergeven in de uitvoer. #RS00028191 - Helpdeskmelding #RS000:

Meldt u aan (Login) bij het Helpdesksysteem (<https://support.technosoft.nl>), uw inlognaam en wachtwoord blijven bewaard.

The screenshot shows the Technosoft helpdesk interface. At the top, there is a navigation bar with 'Tickets', 'Kennissbank', and 'Nieuw ticket'. Below this is a filter bar with 'In afwachting', 'Alle', 'Nieuw', 'Open', 'Onderzoek', 'Hotfix', 'Klant', 'Ontwikkeling', 'Wens', 'Opgelost', and 'Gesloten'. The main content area shows a ticket with ID '#RS00028191' titled 'Liggers - Uitvoer - Grondspanningen'. The status is 'GESLOTEN' (highlighted in red). The ticket description is 'Bij de belastinggevallen en belastingcombinaties dien je in het invoerscherm "Uitvoerselecties" de optie ...'. It was opened by 'Ler Dum' and has a category of 'Rekensoftware'. There are two messages: one from 'Jan de Vries' (5 hours ago) asking about ground tensions, and one from 'Frank Langeslag' (4 hours ago) providing instructions on how to select options in the software. At the bottom, the current status is 'GESLOTEN' and there is a 'Reactie toevoegen' button (highlighted in red).

De product specialist (Frank Langeslag) heeft een antwoord gegeven op uw vraag. Hij denkt dat met dit antwoord uw vraag/probleem is opgelost. Als u niet met dit antwoord tevreden bent klikt u op "Reactie Toevoegen" en geeft u aan wat er aan schort.

De melding zal dan in het Helpdesksysteem de status "Open" krijgen en de productspecialist neemt u opmerking weer in behandeling.

Tevens krijgt u weer een e-mail van de wijzigingen en status van het ticket.

Het helpdesksysteem hanteert de volgende statuses:

1. "In afwachting": Uw melding is nog niet in behandeling genomen.
2. "Alle": Alle meldingen die u heeft gemaakt met alle statuses, dus bijv. opgeloste melding maar ook onopgeloste meldingen.
3. "Nieuw": U heeft een melding aangemaakt maar deze is nog niet in behandeling genomen.
4. "Open": Een productspecialist heeft u melding in behandeling genomen, het kan ook zijn dat hij een collega, bijv. een programmeur raadpleegt.
5. "Onderzoek": De productspecialist vindt dat hij een collega moet raadplegen om diverse controles uit te voeren; klopt de berekening, doet het programma wat we verwachten, klopt onze verwachting wel, meestal worden hiervoor productontwikkelaars ingeschakeld.
6. "Hotfix": Wij denken dat er een belangrijke omissie in het programma zit en wel van dien aard dat we het zo spoedig mogelijk willen oplossen. Mocht het bijv. zo zijn dat we

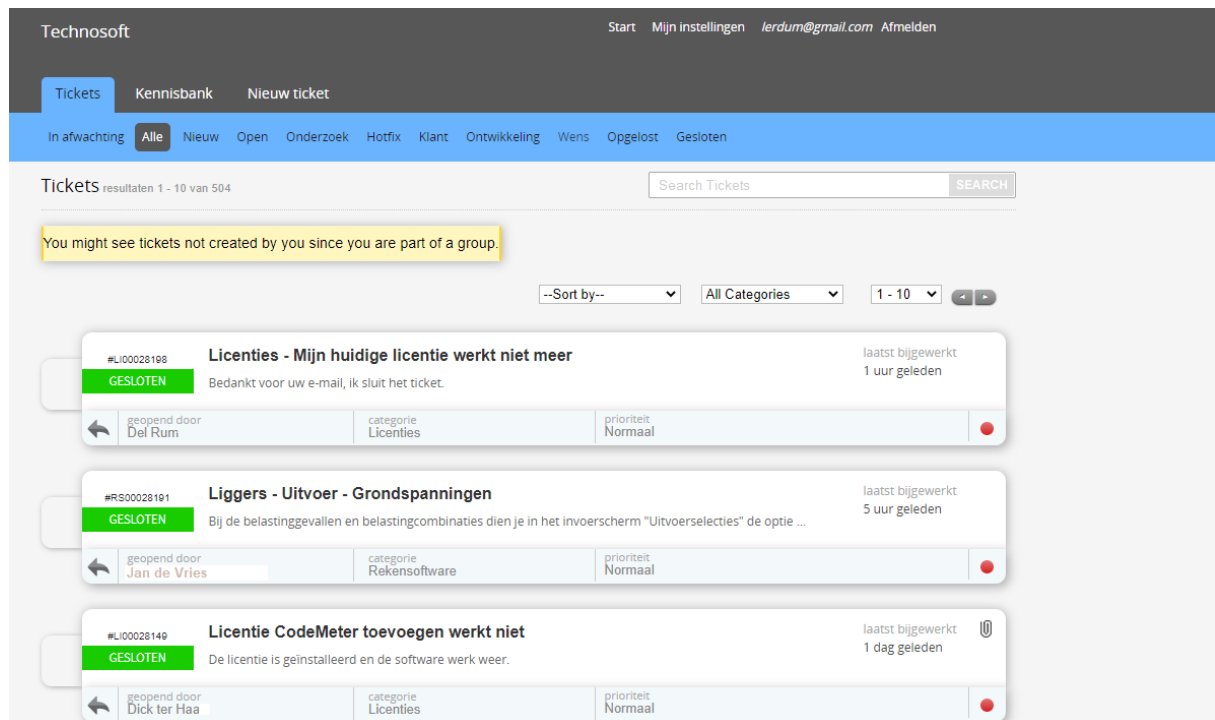
vermoeden dat de sterkte van een constructie in het geding is dan zullen wij daarover alle klanten berichten, gelukkig komt dat zeer zelden voor. U krijgt sowieso een mailing waarin wij aangeven dat het probleem is opgelost.

7. "Klant"; de klant dat bent u, wij hopen dat u een aanvulling kunt geven op het ticket, de product specialist zal aangeven in het ticket wat hij van u verwacht.
8. "Ontwikkeling": Wij gaan het programma aanpassen op basis van uw vraag.
9. "Wens": U heeft een suggestie voor het programma geopperd die wij dermate belangrijk vinden dat we deze misschien wel in een nieuwe versie van het programma gaan verwerken.
10. "Opgelost": Het probleem wat u gemeld heeft of de wens die u ingediend hebt is in een nieuwe versie van het programma verwerkt.
11. "Gesloten": een ticket is afdoende beantwoord en wordt gesloten. N.B u heeft zelfde controle om het ticket weer te openen en in behandeling te laten nemen.

Alle tickets van mijn bedrijf inzien

De mogelijkheid bestaat dat u alle door uw bedrijf (@mijnbedrijfsnaam.nl) ingediende tickets kunt inzien. U kunt dat niet zelf regelen, dit moet gedaan worden door een Technosoft medewerker, meestal in overleg met een leidinggevende in uw bedrijf, die u als verantwoordelijke/contactpersoon heeft aangewezen. Neemt u of uw leidinggevende hiervoor contact op met Technosoft 0570-682968

Uw overzicht als u zich aanmeldt zou er dan als volgt uit kunnen zien



The screenshot shows the Technosoft web interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with 'Start', 'Mijn instellingen', 'lerdum@gmail.com', and 'Afmelden'. Below this is a secondary navigation bar with 'Tickets', 'Kennissbank', and 'Nieuw ticket'. A third navigation bar contains filters: 'In afwachting', 'Alle', 'Nieuw', 'Open', 'Onderzoek', 'Hotfix', 'Klant', 'Ontwikkeling', 'Wens', 'Opgelost', and 'Gesloten'. The main content area is titled 'Tickets resultaten 1 - 10 van 504' and includes a search bar. A yellow warning box states: 'You might see tickets not created by you since you are part of a group.' Below this are sorting options: '--Sort by--', 'All Categories', and '1 - 10'. Three tickets are listed:

ID	Titel	Status	Laatst bijgewerkt
#LI00028198	Licenties - Mijn huidige licentie werkt niet meer	GESLOTEN	1 uur geleden
#RS00028191	Liggers - Uitvoer - Grondspanningen	GESLOTEN	5 uur geleden
#LI00028149	Licentie CodeMeter toevoegen werkt niet	GESLOTEN	1 dag geleden

U heeft nu toegang tot alle meldingen van uw bedrijf. U kunt op alle tickets reageren!

Wat kan Technosoft met uw account

Wat kunnen/doen wij met uw account

1. Uw account wordt gekoppeld aan u bedrijf
2. Wij kunnen uw account opheffen
3. Wij kunnen uw melding aan iemand anders in uw bedrijf toekennen
4. Wij bewaren enkel uw email adres verder niets.

Wat kunnen wij niet met uw account

1. Wij kunnen niet uw wachtwoord inzien
2. Wij kunnen niet uw wachtwoord wijzigen.