



# HANDLEIDING SERVICEDESK

Nederlandse versie 

Versie maart 2024



## INHOUDSOPGAVE

---

Account aanmaken	3
Inloggen	4
Wachtwoord vergeten	5
Profiel instellingen	6
Ticket indienen	7
Tickets bekijken	10

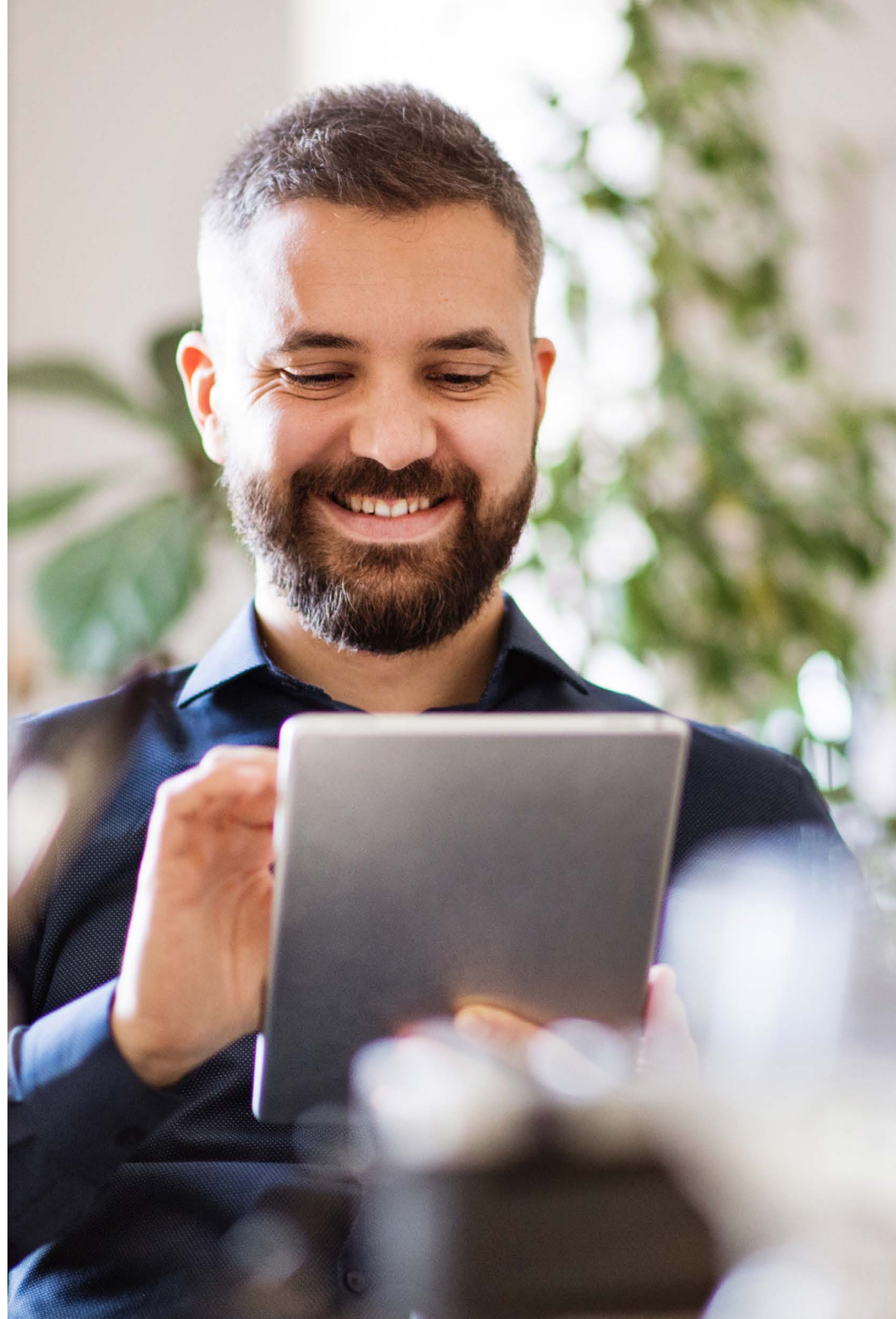
## SWYCS servicedesk

Met de servicedesk van SWYCS kan je nu eenvoudig en snel een storing melden of support aanvragen. In deze handleiding leggen wij stap-voor-stap uit hoe dit werkt.

Wij willen graag snel reageren op storingen en verzoeken, vandaar vragen wij om jouw storingen of supportverzoeken te melden via de servicedesk.

Kom je er niet uit? Dan helpen wij je graag, je kan contact opnemen met een van onze collega's via **info@swycs.com** of telefonisch via **0118 567 197**.

Alvast hartelijk dank voor je medewerking!



# ACCOUNT AANMAKEN

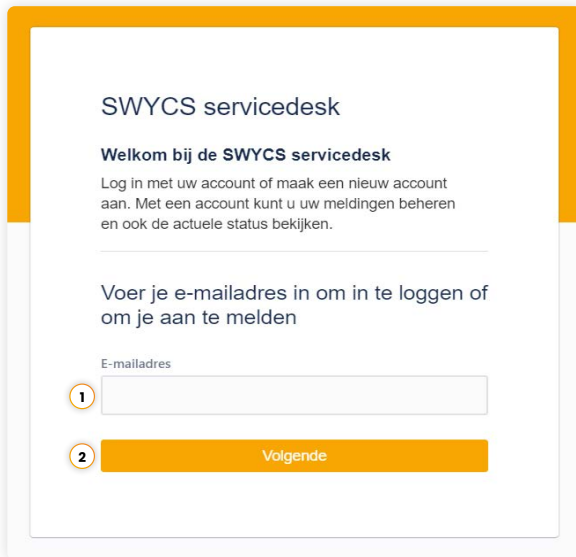
Via de onderstaande link kan je een account aanmaken of inloggen als er al een account is.

Navigeer naar:

<https://swycs.atlassian.net/servicedesk/>

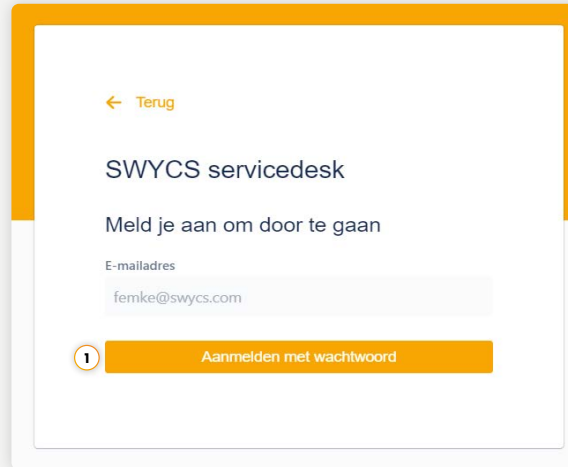
Het volgende beeld komt tevoorschijn.

1. Vul je e-mailadres in.
2. Klik op 'volgende'.



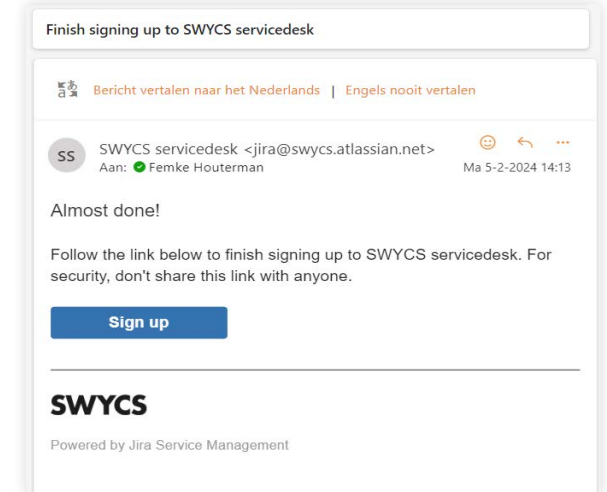
Daarna zie je het volgende:

1. Klik op aanmelden met wachtwoord.



Er wordt nu een bevestigingsmail gestuurd naar je mailbox.

Ga naar je mailbox om de bevestigingsmail te openen en klik op 'sign up'.



**Let op!** Het is mogelijk dat de e-mail in je spam folder terecht is gekomen.

## INLOGGEN

Nu kan je een wachtwoord aanmaken.

1. Vul nu je volledige naam in.
2. Verzin een wachtwoord van minstens 8 karakters.
3. Klik nu op **'sign up'**.

SWYCS servicedesk

Sign up to continue

Email address  
femke@swycs.com

Full name

1

Choose a password

2

By clicking *Sign up*, you agree to the [Privacy Policy](#) and this [Notice and Disclaimer](#).

3

Sign up

Je account is nu aangemaakt en je wordt meteen aangemeld.

Heb je al een account? Volg dan onderstaande stappen om in te loggen:

Navigeer naar:

**<https://swycs.atlassian.net/servicedesk/>**

1. Vul hier je e-mailadres in.
2. Klik op **'volgende'**.

SWYCS servicedesk

**Welkom bij de SWYCS servicedesk**

Log in met uw account of maak een nieuw account aan. Met een account kunt u uw meldingen beheren en ook de actuele status bekijken.

Voer je e-mailadres in om in te loggen of om je aan te melden

E-mailadres

1

2

Volgende

1. Vul uw wachtwoord in.
2. Klik op **'doorgaan'**.

Je bent nu aangemeld.

← Terug

SWYCS servicedesk

Log in om door te gaan

E-mailadres  
femke@swycs.com

Wachtwoord

1

2

Doorgaan

Wachtwoord vergeten?



# WACHTWOORD VERGETEN

Mocht je je wachtwoord zijn vergeten klik dan op **'wachtwoord vergeten'** nadat je het e-mail-adres hebt ingevuld.

← Terug

SWYCS servicedesk

Log in om door te gaan

E-mailadres

femke@swycs.com

Wachtwoord

Doorgaan

Wachtwoord vergeten?

Controleer je mailbox op een mail van de SWYCS servicedesk.

Klik op **'reset my password'**

Reset your password

Bericht vertalen naar het Nederlands | Engels nooit vertalen

SWYCS servicedesk <jira@swycs.atlassian.net>  
Aan: Femke Houterman Ma 5-2-2024 14:21

Hi Femke Houterman,

You requested a new password for femke@swycs.com.

Reset my password

SWYCS  
Powered by Jira Service Management

**Let op!** Het is mogelijk dat de e-mail in je spam folder terecht is gekomen.

Je kan nu een nieuw wachtwoord aanmaken:

1. Vul een nieuw wachtwoord in.
2. Klik op **'confirm'**.

Het wachtwoord is nu gewijzigd en je wordt automatisch aangemeld.

SWYCS servicedesk

Set a password to continue

Email address

femke@swycs.com

Password

1

Very strong

2 Confirm

## PROFIEL INSTELLINGEN

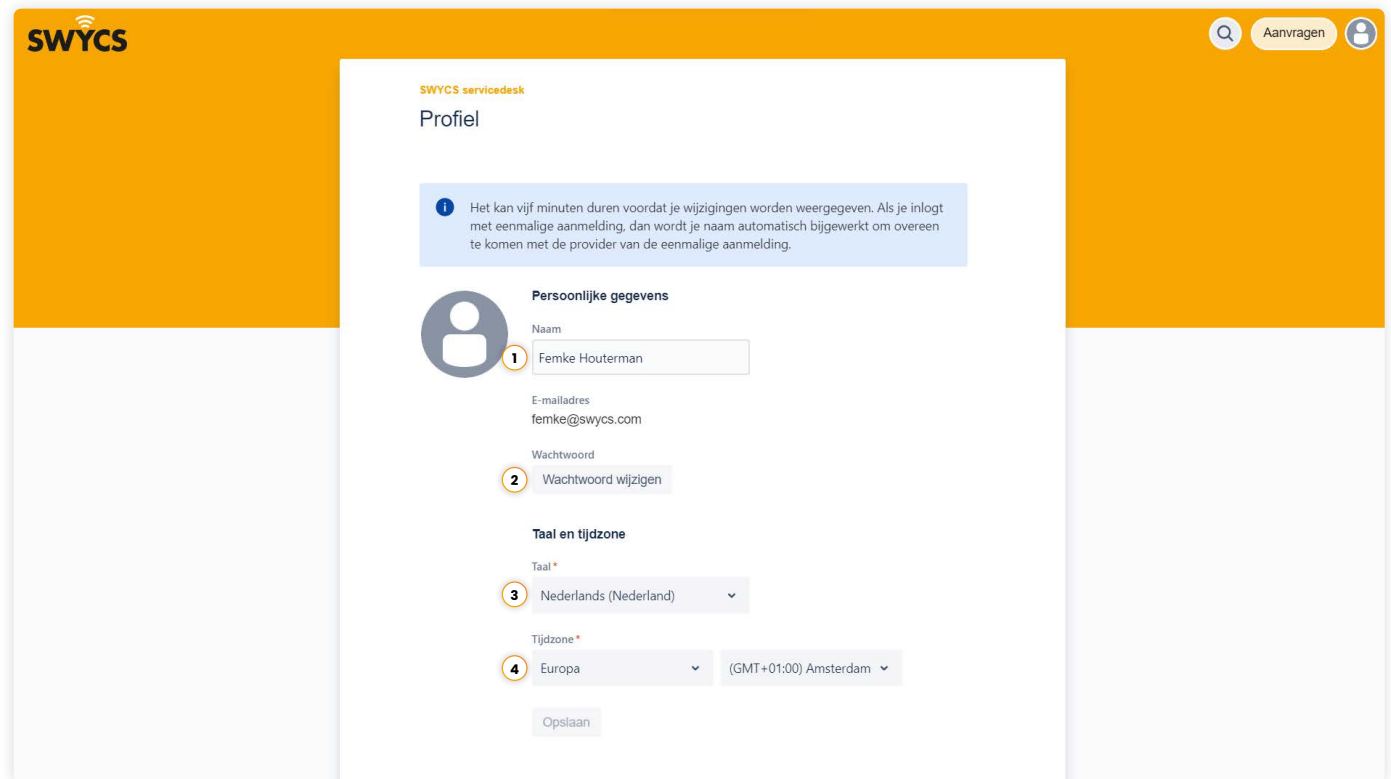
Om jouw profiel instellingen te wijzigen navigeer je naar het icoon rechtsboven. Hier klik je op **'profiel'**.



Hier kan je de volgende dingen aanpassen:

1. Naam
2. Wachtwoord
3. Taal
4. Tijdzone

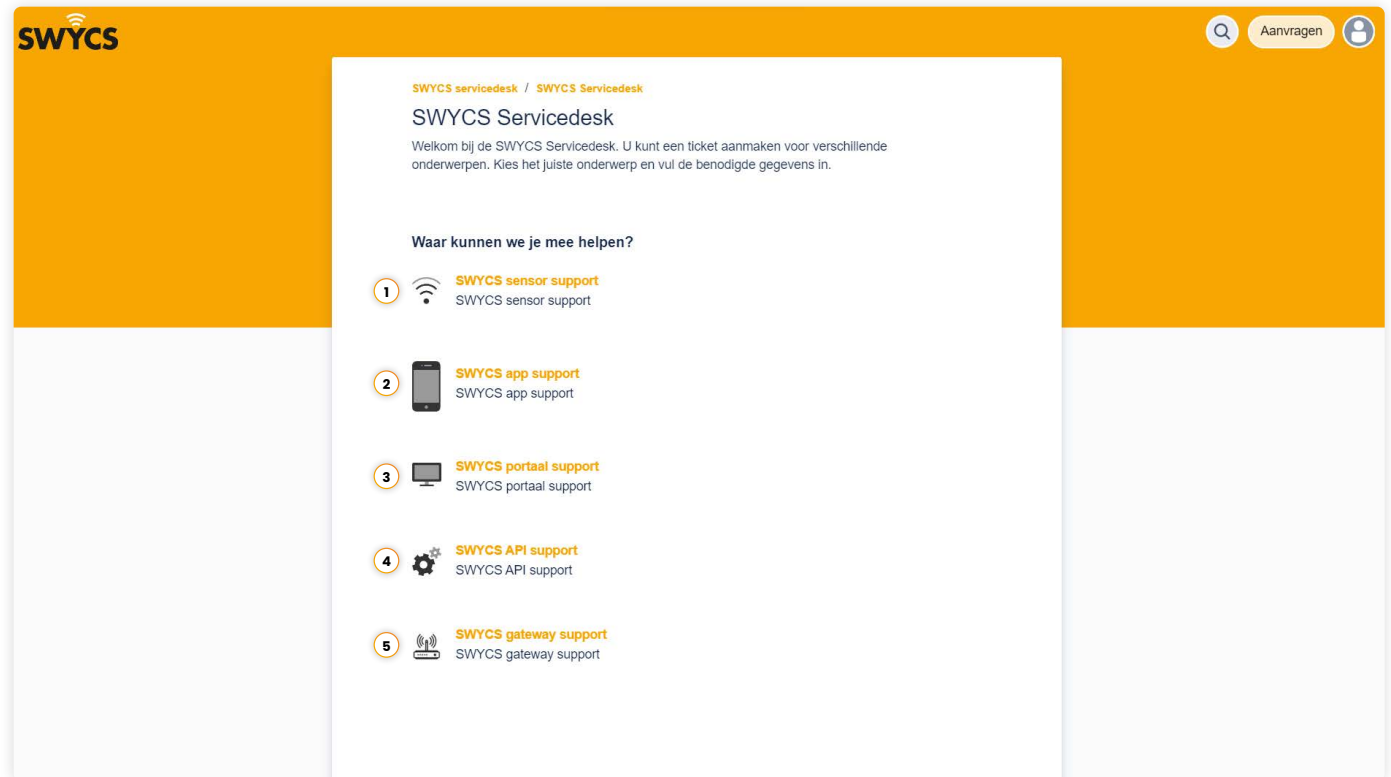
Wanneer er dingen zijn aangepast klik je op **'opslaan'**.



## TICKET INDIENEN

Op de homepage kan je een ticket aanmaken. Zo kan je support aanvragen voor een van de volgende opties:

- 1. SWYCS sensor support:**  
voor storingen of vragen over sensoren.
- 2. SWYCS app support:**  
voor storingen of vragen over de SWYCS app.
- 3. SWYCS portaal support:**  
voor storingen of vragen over het SWYCS portaal.
- 4. SWYCS API support:**  
voor storingen of vragen over de SWYCS API.
- 5. SWYCS gateway support:**  
voor storingen of vragen over de SWYCS gateway.



# TICKET INDIENEN

Wanneer er een keuze is gemaakt opent het volgende scherm met een invulformulier.

Voor deze handleiding nemen wij de eerste optie '**SWYCS sensor support**' als voorbeeld.

1. De gekozen categorie wijzigen.
2. Locatie van waar het probleem zich voordoet.
3. Ruimte voor een korte samenvatting van het probleem.
4. Selecteer de prioriteit van het probleem.
5. Ruimte voor een gedetailleerde omschrijving van het probleem.
6. Voeg een bijlage toe, bijvoorbeeld: foto's, screenshots of bestanden.

Als het formulier correct is ingevuld klik je op '**versturen**'.

The screenshot shows the 'SWYCS Servicedesk' interface. At the top, it says 'SWYCS servicedesk / SWYCS Servicedesk'. Below that is the title 'SWYCS Servicedesk' and a welcome message: 'Welkom bij de SWYCS Servicedesk. U kunt een ticket aanmaken voor verschillende onderwerpen. Kies het juiste onderwerp en vul de benodigde gegevens in.'

The form is divided into several sections, each with a numbered circle indicating a step:

- 1** 'Waar kunnen we je mee helpen?' - A dropdown menu is open, showing 'SWYCS sensor support' selected.
- 2** 'Locatie (indien van toepassing)' - A text input field with a placeholder 'Indien van toepassing graag locatie invullen'.
- 3** 'Samenvatting \*' - A text input field.
- 4** 'Prioriteit' - A dropdown menu with 'Low' selected.
- 5** 'Omschrijving' - A rich text editor with a toolbar and a large text area.
- 6** 'Bijlage' - A section for uploading files, with a placeholder 'Versleep bestanden, plak screenshots of blader naar een bestand' and a 'Bladeren' button.

At the bottom of the form are two buttons: 'Versturen' (orange) and 'Annuleren' (grey).

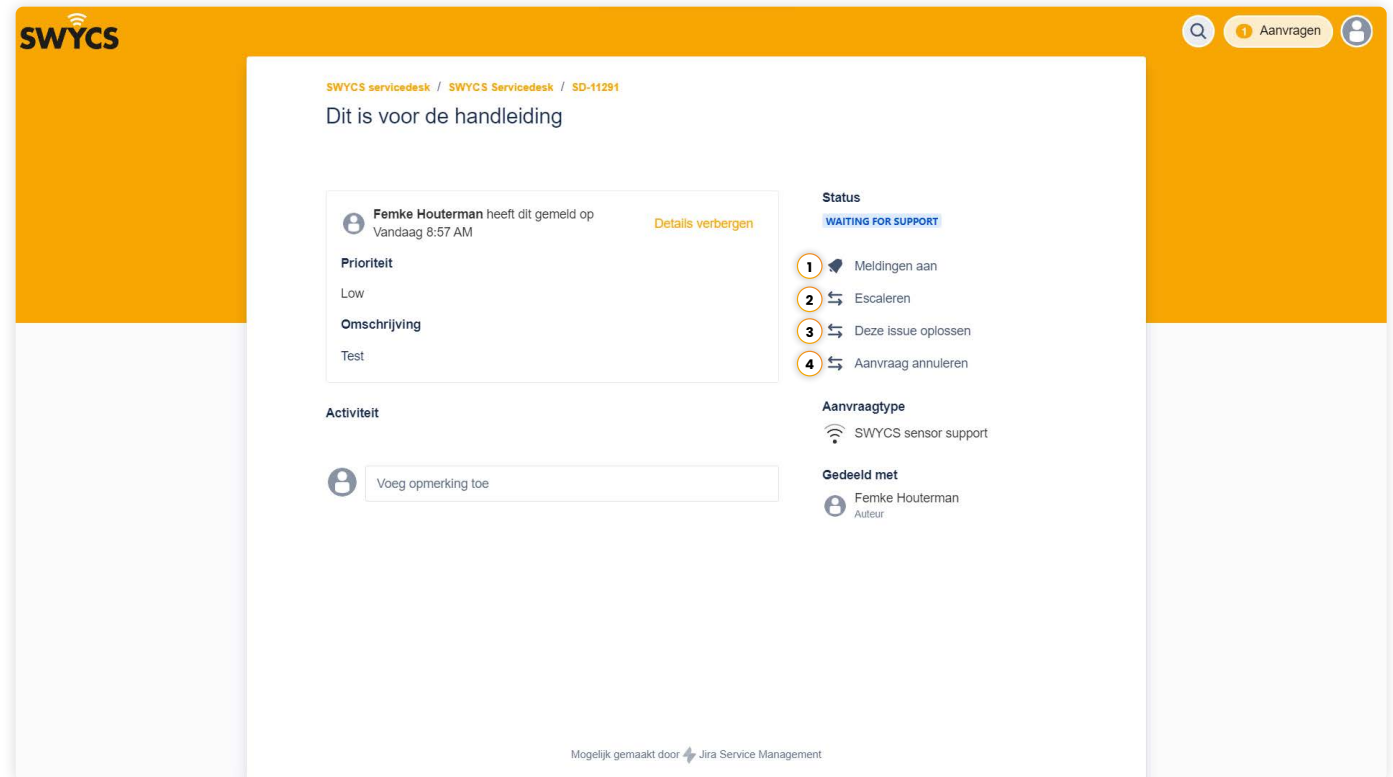


# TICKET INDIENEN

Wanneer een ticket is verstuurd komt het volgende scherm in beeld, hier kun je meerdere dingen doen:

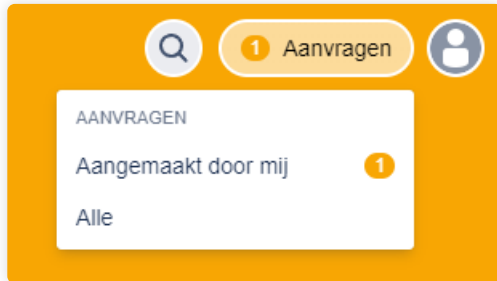
1. Zet meldingen voor het ticket aan, wanneer de status van het ticket veranderd of er een update is voor het ticket dan krijg je een e-mail.
2. Klik hier om aan te tonen dat het probleem erger is geworden.
3. Klik hier wanneer het probleem ondertussen is opgelost of niet meer van toepassing is.
4. Klik hier wanneer je de aanvraag wilt annuleren.

Het ticket zal nu worden opgepakt door het SWYCS-team. Wanneer je antwoord krijgt en het probleem opgelost wordt hangt af van de prioriteit van het probleem.



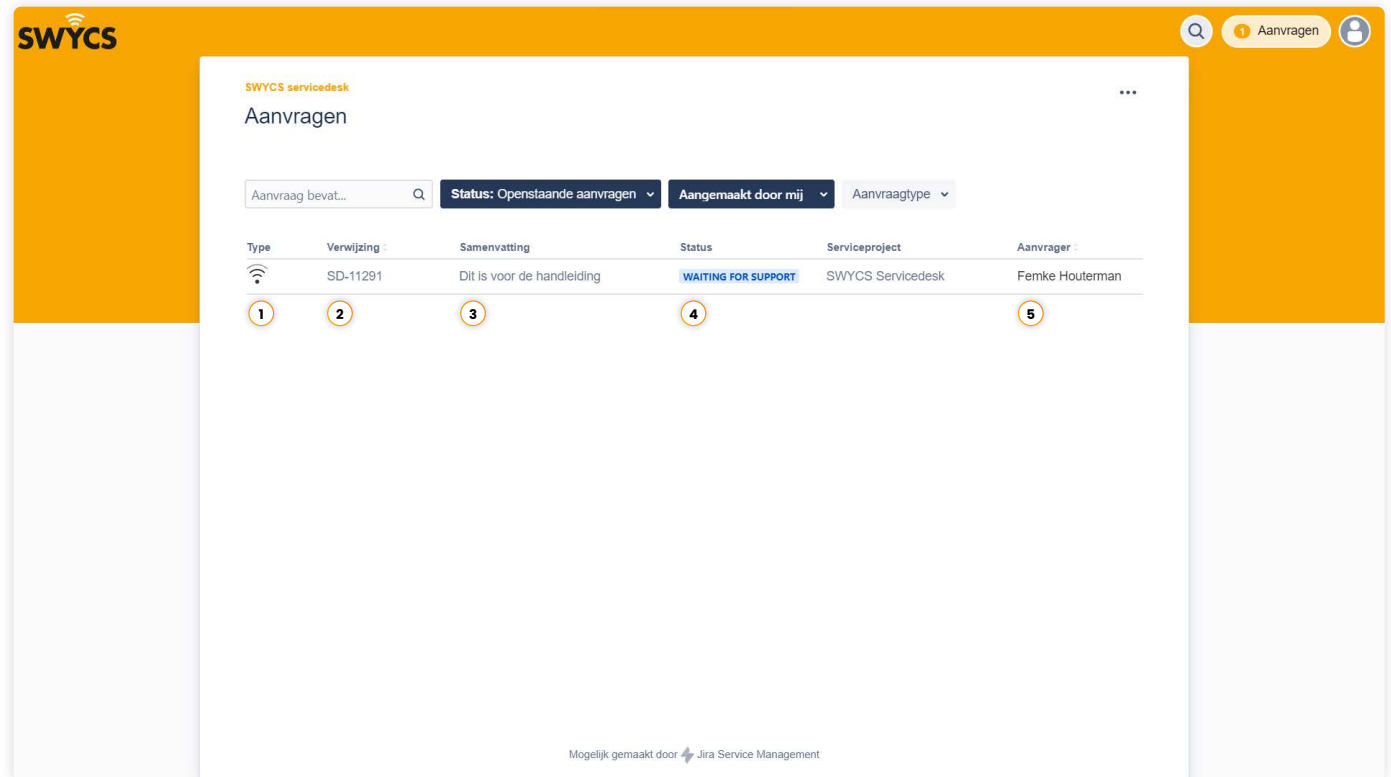
## TICKETS BEKIJKEN

Wanneer je een aanvraag hebt ingediend kun je deze altijd bekijken door op de homepagina te klikken op **'aanvragen'** rechtsboven.



Hier kun je de volgende dingen zien:

1. Het type aanvraag.
2. De unieke verwijzingscode voor elke aanvraag.
3. Samenvatting van de aanvraag.
4. Status van de aanvraag.
5. Naam van de aanvrager.




## TICKETS BEKIJKEN

Daarnaast is het mogelijk om aanvragen te sorteren gebaseerd op:

Status

**Status: Openstaande aanvragen** ▾

Zoeken 

☐ OPGELOST

☐ GEPLAND

☐ GESLOTEN

☐ ACTIEF

☐ WAITING FOR CUSTOMER

☐ PENDING FOR SUPPLIER

☐ GEANNULEERD

☐ ESCALATED

☐ WAITING FOR SUPPORT

Selectie wissen 11 van 11

Aangemaakt door

**Aangemaakt door mij** ▾


Alle

Aangemaakt door mij


Waar ik deelnemer van ben


Aanvraagtype


**Aanvraagtype** ▾


Zoeken 


SWYCS SERVICEDESK


☐  Verzoek gemaild


☐  SWYCS portaal support


☐  SWYCS API support

☐  SWYCS gateway support

☐  SWYCS app support

☐  Aankopen en lidmaatschap

☐  Hulp bij facturering

☐  SWYCS sensor support

8 van 8



Heerlijkheidsweg 13  
4332 SN Middelburg  
Nederland

+31 (0) 118 567 197

info@swycs.com  
swycs.com