

## Handleiding AWIS ServiceDesk

### Inhoud

.....	1
Handleiding AWIS ServiceDesk.....	1
Inleiding.....	2
Registreren.....	2
Maken van een melding.....	3
Een overzicht van alle door jezelf gemelde issues bekijken.....	5
Profiel bewerken.....	6

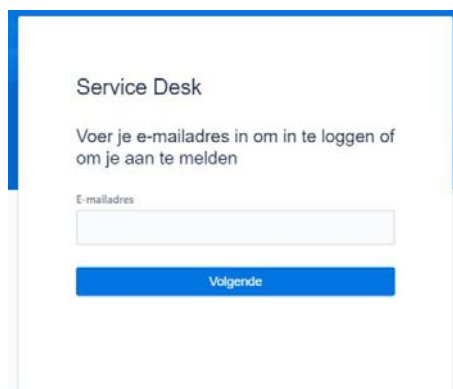
# Inleiding

AWIS serviceDesk is een systeem voor het melden van problemen of verbeteringen, of voor vragen i.v.m. een bepaalde dienst of software i.v.m. het Afvalwater informatiesysteem (AWIS).

## Registreren

Enkel geregistreerde gebruikers kunnen meldingen maken. Heb je geen account, dan dien je je eerst te registreren. Navigeer naar onderstaande internetpagina om in te loggen of je te registreren.

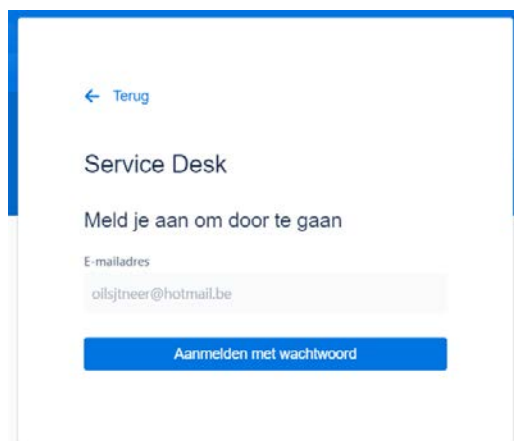
<https://vlaamsemilieumaatschappij.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login>



Je komt vervolgens op een pagina terecht waar je gevraagd wordt om een geldig e-mailadres op te geven.

Klik na het invullen van jouw e-mail op '**Volgende**' om verder te gaan.

*Figuur 1: inlog pagina*



Wanneer je e-mailadres niet aan een bestaand account kan gelinkt worden, bijvoorbeeld omdat het de eerste keer is dat je tracht aan te melden, dan krijg je vervolgens de knop '**Aanmelden met wachtwoord**' te zien. Klik daarop. Een persoonlijke aanmeldingslink wordt dan naar het opgegeven e-mailadres verstuurd.

Controleer je e-mail om je aanmelding te voltooien.

*Figuur 2: registreer een account*

Wanneer het door jou opgegeven e-mailadres wel aan een bestaand account kan gelinkt worden, kom je meteen uit op een pagina waarin om je wachtwoord gevraagd wordt.

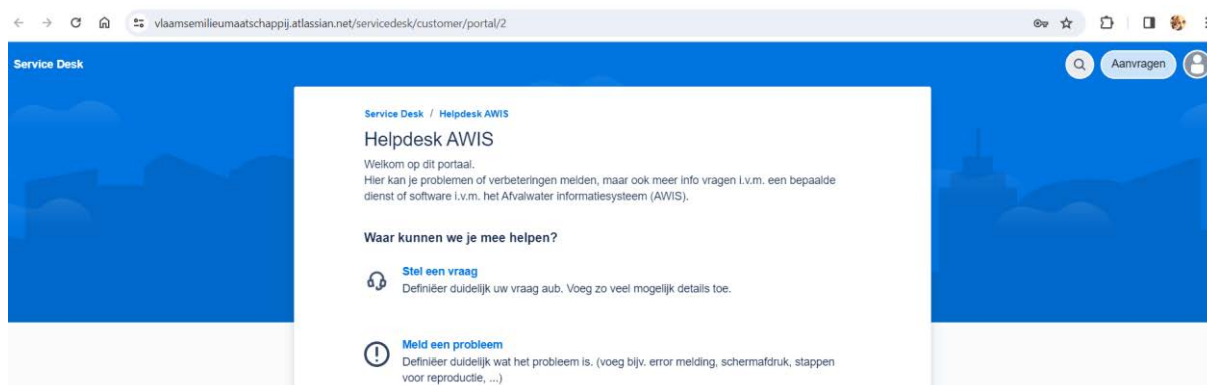
Geef je persoonlijke wachtwoord op en klik op '**Doorgaan**' om in te loggen. Ben je jouw persoonlijke wachtwoord vergeten, dan kan je in deze stap een nieuw wachtwoord aanvragen via de link '**Wachtwoord vergeten?**'.

Figuur 3: wachtwoord ingeven

## Maken van een melding

Navigeer naar de service desk via

<https://vlaamsemilieumaatschappij.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/2> om een melding te maken.



Figuur 4: AWIS service desk welkomscherm



Merk op dat je ook de mogelijkheid hebt om een antwoord op jouw vraag op te zoeken in de kennisbank. Staat jouw specifieke vraag of probleem niet tussen de zoekresultaten? Maak dan pas een nieuwe melding aan.

Kies eerst of je een vraag wil stellen of een probleem wil melden.

Vervolgens kom je op een invulformulier terecht waar je jouw vraag of probleem kan melden.  
- Alle velden zijn verplicht, tenzij anders aangegeven. Zoals bijv. voor deze info:

Organisatie \*

- Je vraag of probleem doorgeven is niet mogelijk zonder alle verplichte velden in te vullen:

Organisatie \*

Geef een waarde op voor het verplichte veld 'Organisatie'


Service Desk / Helpdesk AWIS

## Helpdesk AWIS

Welkom op dit portaal.

Hier kan je problemen of verbeteringen melden, maar ook meer info vragen i.v.m. een bepaalde dienst of software i.v.m. het Afvalwater informatiesysteem (AWIS).

Waar kunnen we je mee helpen?

 **Stel een vraag**  
Definieer duidelijk uw vraag aub. Voeg zo veel mogelijk details toe.


Organisatie \*

Telefoonnummer contactpersoon

Overzicht \*

Applicatie \*

Beschrijving \*

Normale tekst 

Bijlage

Versleep bestanden, plak screenshots of blader naar een bestand

De maximum bestandsgrootte dat u mee kan opladen is 10 MB. Indien u grotere bestanden wilt meesturen, comprimeer deze dan eerst.

Impact

[1] Geef allereerst op namens welke gegevenspartner je een vraag wenst in te dienen. Kies '**Geen**' of '**Andere organisatie**' indien van toepassing.

[2] Je kan hierbij ook een telefoonnummer opgeven waarop je bereikbaar bent.

[3] Geef daarna in het vak '**Overzicht**' een titel mee ter omschrijving van jouw vraag.

[4] Vervolgens moet je aangeven bij welke applicatie jouw melding hoort. Past jouw melding niet onder één van de aangeboden categorieën, kies dan voor de categorie '**Andere**'.

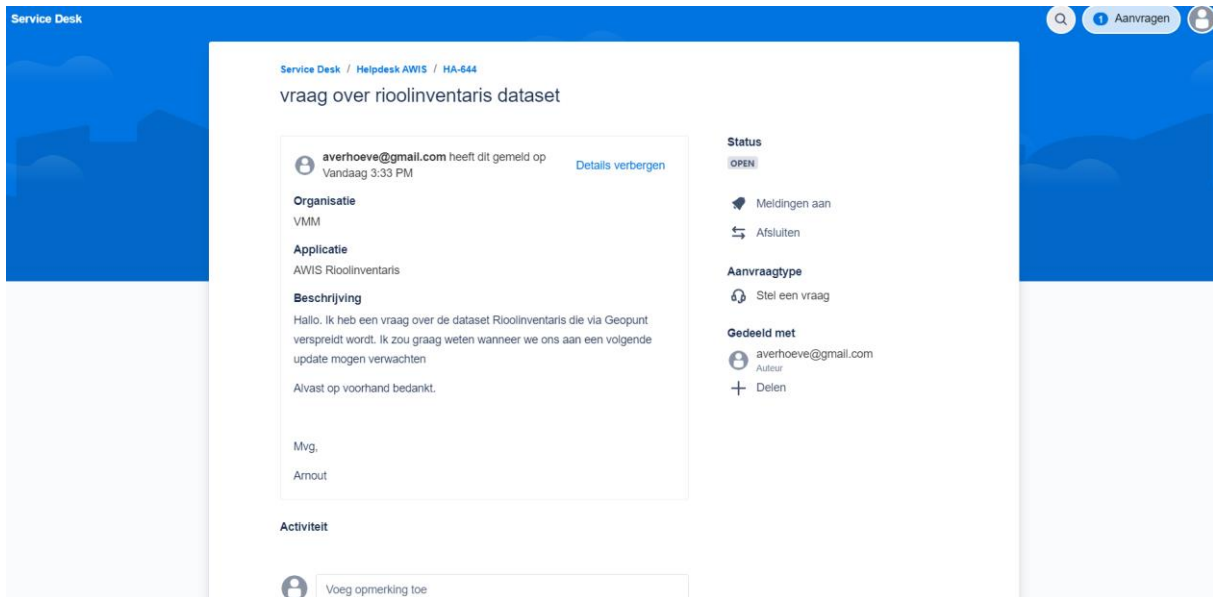
[5] Geef daarna een beknopte, maar duidelijke beschrijving van de melding die je wil maken.

[6] Je kan ook bestanden opladen om als bijlage aan de melding toe te voegen.

[7] Vervolgens kan je de impact van je vraag op de uitvoering van jouw werk meegeven. Je kan kiezen uit '**Geen**', '**Werkt helemaal niet**', '**Werkt niet optimaal**' of '**Alternatieve oplossing kan gebruikt worden**'.

[8] Klik op '**Versturen**' om je melding in te dienen.

Figuur 5: invulformulier 'Stel een vraag'



Figuur 6: voorbeeld van een ingediende melding

Eens geklikt op de knop **'Versturen'**, verdwijnt de pagina en kom je terecht op een overzichtspagina betreffende je melding. Hier kan je de beschrijving van je melding nalezen, alsook de status ervan en het uiteindelijke antwoord en/of oplossing. Bedenk je achteraf dat je nog extra info wil meegeven, dan kan je hier alsnog je melding van extra commentaar voorzien via het commentaar vak.

#### Status

OPGELOST

Meldingen aan

Sluiten

Heropenen

#### Aanvraagtype

Stel een vraag

#### Gedeeld met

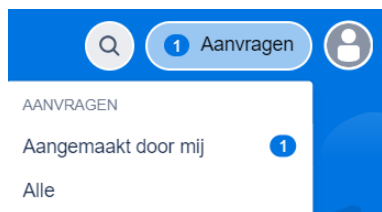
Verder kan je hier kiezen om de door jou gemaakte melding:

- niet meer te volgen
- af te sluiten
- te heropenen (enkel voor meldingen met de status 'Opgelost')
- te delen met anderen

Figuur 7: status ticket

## Een overzicht van alle door jezelf gemelde issues bekijken

Eens aangemeld, kan je een overzicht van al jouw meldingen terugvinden via de knop **'Aanvragen'** rechts bovenaan de pagina:

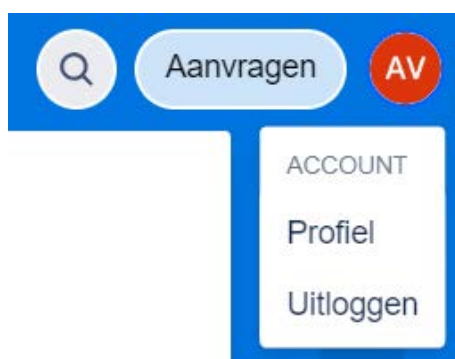


Klik op '**Aangemaakt door mij**' om enkel de meldingen te zien die door jou aangemaakt werden.

Klik op '**Alle**' om ook meldingen van anderen te zien waarbij jij als 'volger' werd opgegeven.

*Figuur 8: VMM servicedesk – aanvragen bekijken*

## Profiel bewerken



Het is ook mogelijk om je profiel te bekijken en te bewerken. Om dit te doen, klik je op het gebruikers-avatar dat zich rechts naast de knop '**Aanvragen**' bevindt. Klik op '**Profiel**' en vervolgens op '**Je account beheren**' om je account te vervolledigen. Je kan hier ook een persoonlijke afbeelding aan jouw profiel toevoegen.

Op je profielpagina vind je ook de knop '**Accountvoorkeuren bewerken**'. Via deze knop kan je onder meer je tijdszone en voorkeurstaal instellen.

*Figuur 9: profiel beheren of uitloggen*