

Kan je de e-mail niet goed lezen, bekijk dan de webversie.

PBS-nieuwsbrief 30

30/05/2017



Nieuwe helpdeskomgeving vanaf 01/06/2017

Vanaf 1 juni schakelt de helpdesk van PBS Vlaams-Brabant over op een nieuwe helpdesktoepassing: Zendesk. Deze wordt beheerd én gebruikt door Cultuurconnect en zal de verouderde helpdesktoepassing die wij reeds 11 jaar gebruiken, vervangen. Hiermee mag ons PBS de spits afbijten, want het is de bedoeling dat alle PBS'en op 1 januari 2018 overschakelen naar Zendesk. In het najaar volgen de andere provincies.

Het portaal van de helpdesk kan je vinden op helpdesk.cultuurconnect.be

De integratie van onze helpdeskwerking met deze van Cultuurconnect levert ons tijdswinst op. In plaats van jullie meldingen over de *AquaBrowser* of *Mijn Bibliotheek* te kopiëren, kunnen we deze nu rechtstreeks aan de Cultuurconnect-collega's toewijzen, waarna zij deze zelf voor jullie kunnen beantwoorden. De huidige afspraken blijven echter wel van kracht: jullie plaatsen meldingen bij ons als eerstelijns helpdesk en wij sturen deze indien nodig door naar de Cultuurconnect-collega's in de tweede lijn. Het is niet de bedoeling dat jullie zelf meldingen plaatsen bij Cultuurconnect.

Op het portaal van de helpdesk zullen jullie voortaan niet alleen kunnen nagaan of problemen met *Aleph* reeds gemeld zijn door alle bibliotheken, maar Cultuurconnect zal daar ook meldingen over een site down van *AquaBrowser* of *Mijn Bibliotheek* plaatsen, waardoor jullie ook over deze toepassingen sneller geïnformeerd worden.

Een bijkomend voordeel van deze overschakeling is dat jullie nu een melding zullen kunnen plaatsen via e-mail. Simpelweg een e-mail sturen naar helpdesk.pbs@vlaamsbrabant.be zorgt ervoor dat er een melding in de helpdesk wordt aangemaakt die jullie na aanmelden kunnen opvolgen.

Aanmelden op het nieuwe portaal zal gebeuren met een persoonlijke login per gebruiker en niet meer met een algemeen wachtwoord voor de bibliotheek. Iedere bibliotheekmedewerker zal dus meldingen kunnen plaatsen en opvolgen. Enkel aan bibliothecarissen en assistent-dienstleiders zal de toestemming gegeven worden om alle meldingen van de bibliotheek te zien. Zodra je een eerste keer een melding geplaatst hebt, zal je een e-mail ontvangen van Zendesk om een wachtwoord in te stellen.

Vanaf 1 juni zullen jullie aanmeldgegevens voor de oude helpdeskomgeving verwijderd worden. De openstaande meldingen in deze oude helpdeskomgeving worden niet afgesloten, maar zullen verder beantwoord worden via e-mail of door Guy en Evelien manueel gekopieerd worden naar Zendesk. Als jullie graag een rapport verkrijgen van jullie meldingen in de oude omgeving, kunnen jullie het helpdeskteam contacteren.

Meer informatie kan je lezen in de [nieuwe handleiding voor de helpdesk](#).



Je krijgt deze e-mail omdat je medewerker bent van een (toekomstige) PBS-bibliotheek of gebruik maakt van de online toepassingen *Aquabrowser* en *Mijn bibliotheek*.

Opmerkingen en suggesties met betrekking tot deze nieuwsbrief kan je altijd melden aan het PBS-team (pbs@vlaamsbrabant.be - 016-26 70 01).

[Uitschrijven of inschrijven?](#)

[Privacybeleid](#)

[Is deze nieuwsbrief niet leesbaar? Laat het ons weten!](#)