



Zendesk

Praktische handleiding tot de online helpdesktool

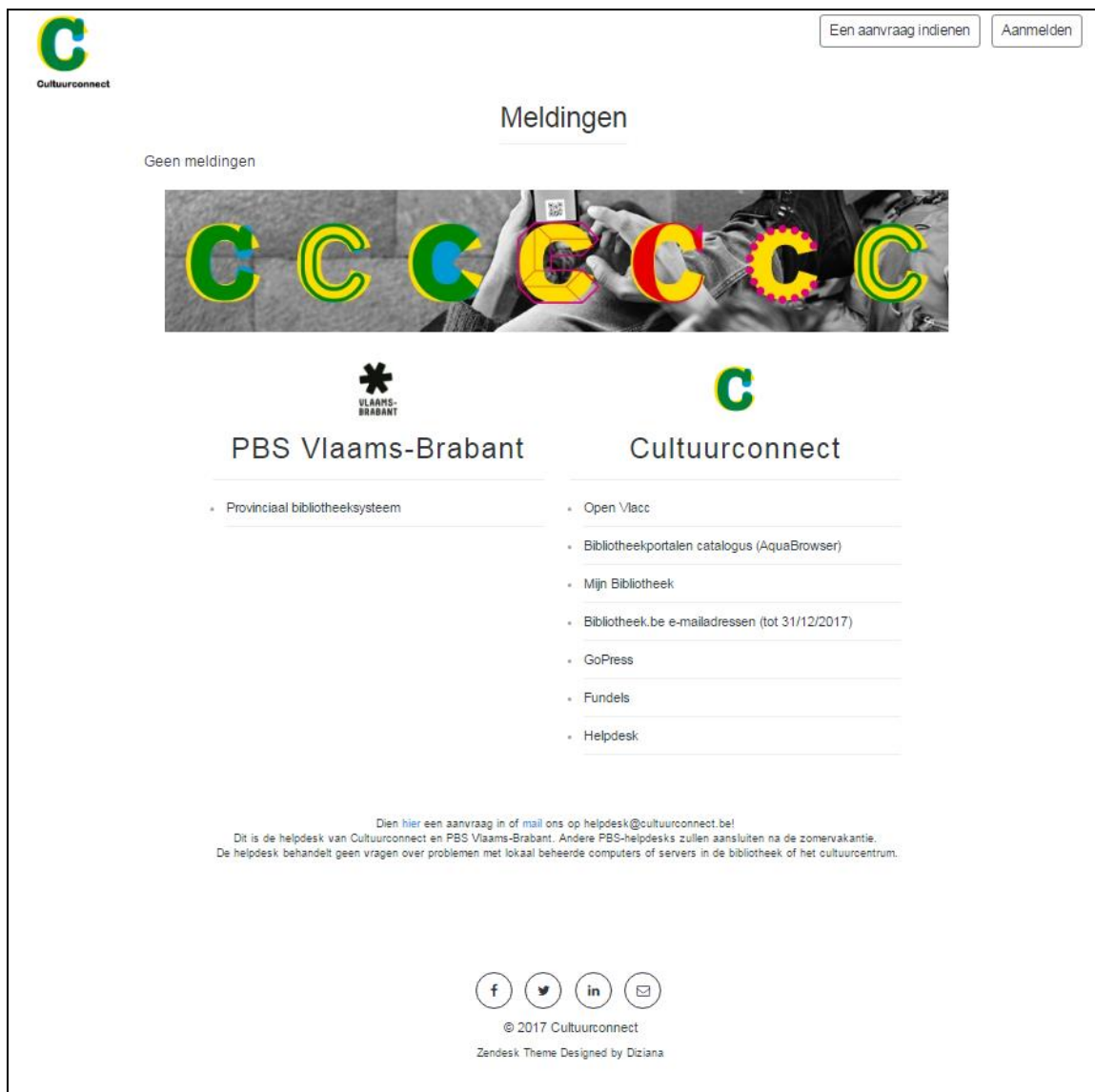
Inhoudstafel

| | |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| INHOUDSTAFEL | 2 |
| 1 HET ONLINE HELPDESKPORTAAL | 3 |
| 1.1 HOE SURFEN NAAR HET PORTAAL? | 3 |
| 1.2 OVERZICHT VAN HET PORTAAL | 4 |
| 2 REGISTREREN EN AANMELDEN | 5 |
| 2.1 REGISTREREN NA EEN EERSTE MELDING | 5 |
| 2.2 REGISTREREN VOOR EEN EERSTE MELDING | 5 |
| 2.3 AANMELDEN | 8 |
| 3 EEN NIEUWE MELDING PLAATSEN | 10 |
| 3.1 VIA HET PORTAAL | 10 |
| 3.2 VIA E-MAIL | 12 |
| 4 EEN SITE DOWN MELDING PLAATSEN..... | 13 |
| 4.1 TELEFONISCH | 13 |
| 4.2 VIA HET PORTAAL..... | 13 |
| 4.3 VIA E-MAIL | 14 |
| 4.4 REEDS GEMELD? | 15 |
| 5 JE OPENSTAANDE MELDINGEN BEKIJKEN EN BEWERKEN | 16 |
| 5.1 ANTWOORDEN OP EEN GESLOTEN MELDING | 17 |
| 5.2 MEER INFO NODIG | 18 |
| 5.3 EEN MELDING SLUITEN | 18 |

1 Het online helpdeskportaal

1.1 Hoe surfen naar het portaal?

Om het online portaal van de helpdesk te openen, surf je naar helpdesk.cultuurconnect.be. Je komt op de startpagina terecht.



1.2 Overzicht van het portaal

1. In de werkbalk bovenaan kan je een aanvraag indienen en aanmelden.
2. Onder 'Meldingen' kan je lezen of er blokkerende problemen zijn met een van de toepassingen (bv. Aleph, Mijn bibliotheek, Aquabrowser,...). Wanneer er geen problemen zijn, staat hier "geen meldingen"
3. Onder 'PBS Vlaams-Brabant' staan alle berichten specifiek voor PBS-bibliotheken
4. Onder 'Cultuurconnect' staan alle berichten in verband met de toepassingen die door Cultuurconnect beheerd worden

Een aanvraag indienen Aanmelden

Meldingen

Geen meldingen

PBS Vlaams-Brabant

- Provinciaal bibliotheekstelsysteem

Cultuurconnect

- Open Vlaac
- Bibliotheekportalen catalogus (AquaBrowser)
- Mijn Bibliotheek
- Bibliotheek.be e-mailadressen (tot 31/12/2017)
- GoPress
- Fundels
- Helpdesk

Dien [hier](#) een aanvraag in of [mail](mailto:helpdesk@cultuurconnect.be) ons op helpdesk@cultuurconnect.be
Dit is de helpdesk van Cultuurconnect en PBS Vlaams-Brabant. Andere PBS-helpdesks zullen aansluiten na de zomervakantie.
De helpdesk behandelt geen vragen over problemen met lokaal beheerde computers of servers in de bibliotheek of het cultuurcentrum.

f t in e

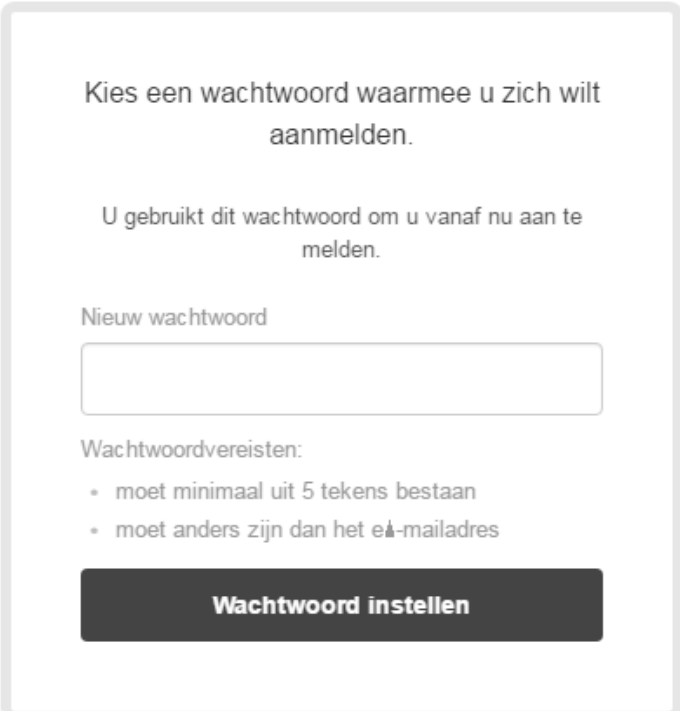
© 2017 Cultuurconnect
Zendesk Theme Designed by Diziana

2 Registreren en aanmelden

Je bent niet verplicht om aan te melden om een melding te plaatsen in de helpdesk. Dit kan door een mailtje te sturen of door een aanvraag in te dienen in het portaal (zie verder). Het is echter ten zeerste aangeraden om je toch als gebruiker te registreren. Daardoor kan je de status van je meldingen opvolgen, bijkomende informatie bezorgen over een melding, een melding sluiten,...

2.1 Registreren na een eerste melding

Nadat je voor de eerste keer een melding plaatst via e-mail of via het portaal, zal je een e-mail krijgen om een wachtwoord aan te vragen. Met de link in die e-mail word je naar het portaal helpdesk.cultuurconnect.be gestuurd, waar je een wachtwoord kan kiezen zoals in het venster hieronder.



Kies een wachtwoord waarmee u zich wilt aanmelden.

U gebruikt dit wachtwoord om u vanaf nu aan te melden.

Nieuw wachtwoord

Wachtwoordvereisten:

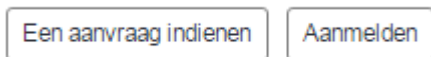
- moet minimaal uit 5 tekens bestaan
- moet anders zijn dan het e-mailadres

Wachtwoord instellen

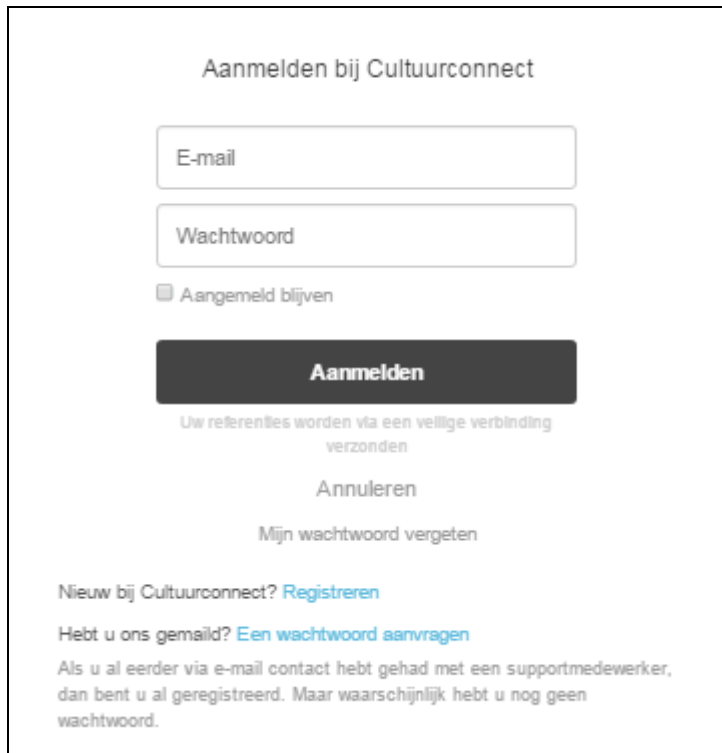
2.2 Registreren voor een eerste melding

Je kan je natuurlijk ook registreren alvorens je een eerste keer een melding plaatst. Dit kan door de volgende stappen te doorlopen:

1. Klik bovenaan op het scherm op ‘aanmelden’



2. Het aanmeldvenster wordt geopend. Kies voor ‘registreren’

A screenshot of a web form titled 'Aanmelden bij Cultuurconnect'. The form contains two input fields: 'E-mail' and 'Wachtwoord'. Below these fields is a checkbox labeled 'Aangemeld blijven'. A large, dark grey button with the text 'Aanmelden' is centered below the checkbox. Underneath the button, there is a small line of text: 'Uw referenties worden via een veilige verbinding verzonden'. Below that are two links: 'Annuleren' and 'Mijn wachtwoord vergeten'. At the bottom of the form, there are three lines of text: 'Nieuw bij Cultuurconnect? [Registreren](#)', 'Hebt u ons gemaild? [Een wachtwoord aanvragen](#)', and a paragraph: 'Als u al eerder via e-mail contact hebt gehad met een supportmedewerker, dan bent u al geregistreerd. Maar waarschijnlijk hebt u nog geen wachtwoord.'


3. In de volgende stap geef je je volledige naam op in de vorm “voornaam, familienaam”, bv. “Evelien Vanderschueren” en je e-mailadres. Klik het vinkje van de extra controle ‘ik ben geen robot’ aan.

Registreren bij Cultuurconnect

Vul dit formulier in en wij sturen u een
welkomstbericht zodat u uw e-mailadres kunt
bevestigen en u zich kunt aanmelden.

Volledige naam *

E-mailadres *

Ik ben geen robot 
reCAPTCHA
Privacy - Voorwaarden

Registreren

[Annuleren](#)

4. Je krijgt een bevestiging dat je geregistreerd bent.

Geregistreerd

Hartelijk dank voor uw registratie, Evelien.
Er wordt dadelijk een welkomstbericht verzonden
naar e_vanderschueren@hotmail.com met een
verificatiekoppeling waarmee u zich kunt aanmelden.
**Als u niet binnen enkele minuten een e-
mailbericht van ons ontvangt, kijk dan even in
uw map met ongewenste berichten (junk/spam).**

[Sluiten](#)

5. Je krijgt een e-mail op het adres dat je opgegeven hebt. Je dient op de link te klikken om het e-mailadres te bevestigen.

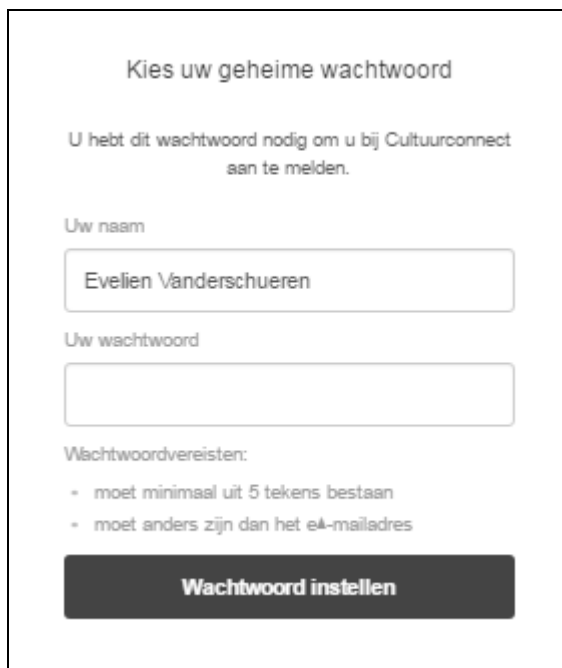
Welkom bij Cultuurconnect. Klik op onderstaande koppeling om een wachtwoord en aanmeldingsnaam te maken.

<https://cultuurconnect.zendesk.com/verification/email/Pt4vz8noTA90dL85IrzThBZlf>

Dit e-mailbericht is een service van Cultuurconnect. Mogelijk gemaakt door [Zendesk](#)

6. Na het klikken op de link word je teruggestuurd naar het portaal van de helpdesk. Daar geef

je een wachtwoord in.



Kies uw geheime wachtwoord

U hebt dit wachtwoord nodig om u bij Cultuurconnect aan te melden.

Uw naam

Evelien Vanderschueren

Uw wachtwoord

Wachtwoordvereisten:

- moet minimaal uit 5 tekens bestaan
- moet anders zijn dan het e-mailadres

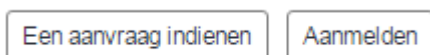
Wachtwoord instellen

7. Je profiel is nu aangemaakt. Met het opgegeven e-mailadres en wachtwoord zal je in de toekomst kunnen aanmelden in het helpdeskportaal.

2.3 Aanmelden

Zodra je een wachtwoord hebt ingesteld, kan je bij volgende bezoeken aanmelden om de status van je helpdeskmeldingen te bekijken.

1. Klik bovenaan op het scherm op 'Aanmelden'



2. Het aanmeldvenster zoals hieronder wordt geopend. Geef je e-mailadres en wachtwoord in en klik op 'Aanmelden'.

Aanmelden bij Cultuurconnect

evelien.vanderschuere@vlaamsbrabant

.....

Aangemeld blijven

Aanmelden

Uw referenties worden via een veilige verbinding verzonden

[Annuleren](#)

[Mijn wachtwoord vergeten](#)

Nieuw bij Cultuurconnect? [Registreren](#)

Hebt u ons gemaïld? [Een wachtwoord aanvragen](#)

Als u al eerder via e-mail contact hebt gehad met een supportmedewerker, dan bent u al geregistreerd. Maar waarschijnlijk hebt u nog geen wachtwoord.


3. Klik op 'aangemeld blijven' als je wilt dat je gegevens onthouden worden en je dus bij een volgend bezoek automatisch aangemeld zal worden.
4. Je komt terecht op de startpagina van het portaal, maar nu zie je rechts bovenaan op het scherm je naam staan.



3 Een nieuwe melding plaatsen


3.1 Via het portaal


Als je in het portaal een vraag wilt stellen, kan dat door te klikken op ‘een aanvraag indienen’ rechts bovenaan op het scherm.



Meldingen


Geen meldingen





PBS Vlaams-Brabant

- Provinciaal bibliotheekstelsysteem

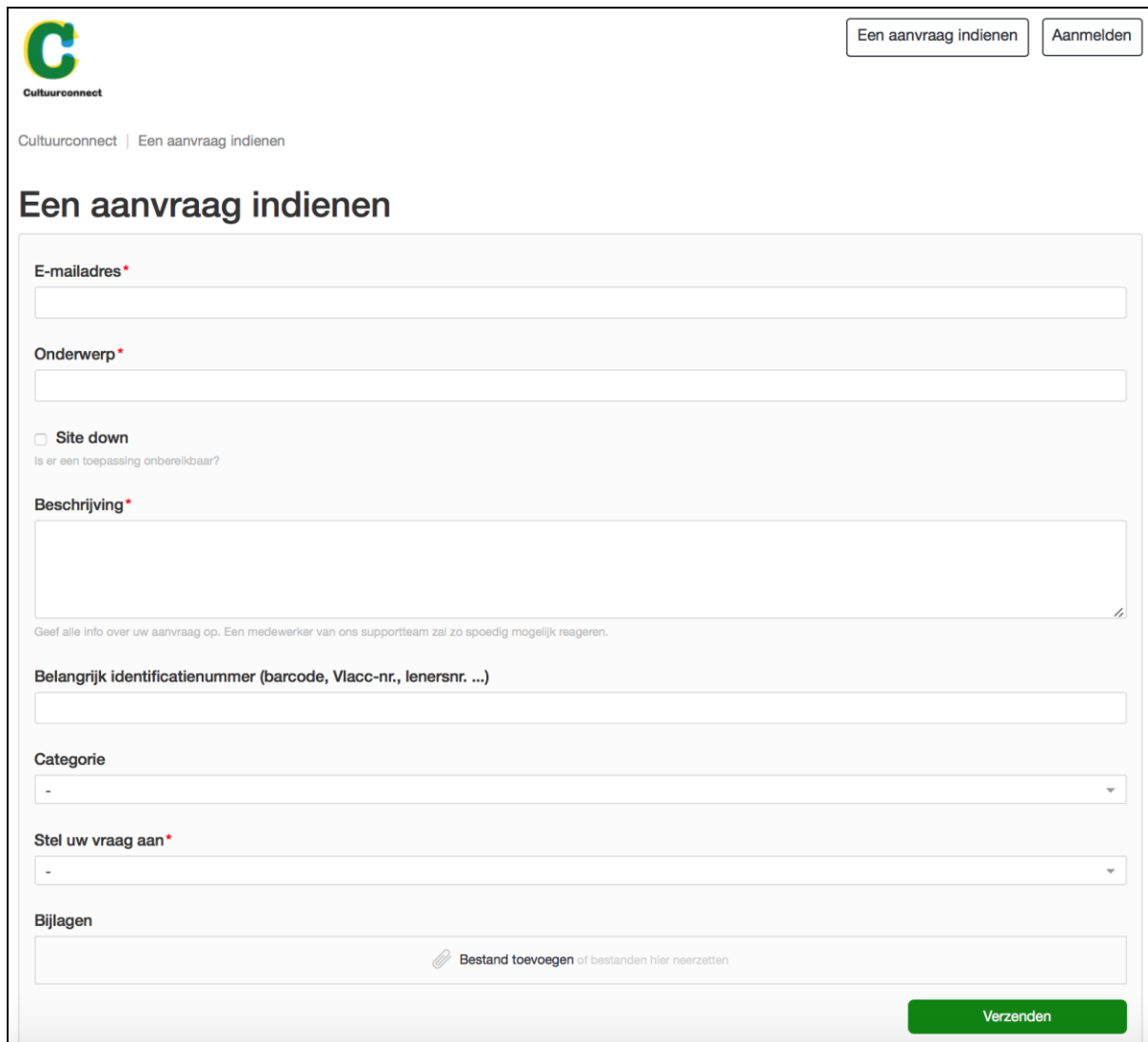


Cultuurconnect

- Open Vlacc
- Bibliotheekportalen catalogus (AquaBrowser)
- Mijn Bibliotheek
- Bibliotheek.be e-mailadressen (tot 31/12/2017)
- GoPress
- Fundels
- Helpdesk

Dien [hier](#) een aanvraag in of [mail](mailto:helpdesk@cultuurconnect.be) ons op helpdesk@cultuurconnect.be
 Dit is de helpdesk van Cultuurconnect en PBS Vlaams-Brabant. Andere PBS-helpdesks zullen aansluiten na de zomervakantie.
 De helpdesk behandelt geen vragen over problemen met lokaal beheerde computers of servers in de bibliotheek of het cultuurcentrum.

Het invulformulier wordt geopend:



The screenshot shows the 'Een aanvraag indienen' (Submit a request) form in the Cultuurconnect Zendesk interface. At the top left is the Cultuurconnect logo. At the top right are two buttons: 'Een aanvraag indienen' and 'Aanmelden'. Below the logo, the text 'Cultuurconnect | Een aanvraag indienen' is displayed. The main heading is 'Een aanvraag indienen'. The form contains several fields: 'E-mailadres*' (required), 'Onderwerp*' (required), a checkbox for 'Site down' with the subtext 'Is er een toepassing onbereikbaar?', 'Beschrijving*' (required), 'Belangrijk identificatienummer (barcode, Vlacc-nr., lenersnr. ...)', 'Categorie' (dropdown menu), 'Stel uw vraag aan*' (dropdown menu), and 'Bijlagen' (attachments) with a 'Bestand toevoegen' button. A green 'Verzenden' button is at the bottom right.

Vul alle velden in en klik op “verzenden” om je melding te versturen. De velden zijn:

- **E-mailadres:** verplicht in te vullen. Als je aangemeld bent, hoeft je het mailadres niet meer in te vullen.
- **Onderwerp:** verplicht in te vullen
- **Site down:** enkel aan te duiden als een toepassing onbereikbaar is (zie verder)
- **Beschrijving:** verplicht in te vullen
- **Belangrijk identificatienummer:** vul in als je melding gaat over bijv. een Vlacc-nummer, barcode van een boek, barcode van een lener.
- **Categorie:** kies een categorie waarin je melding thuishoort, zo word je sneller geholpen. De categorieën zijn:
 - Bibliotheekportalen catalogus (AquaBrowser)
 - Mijn Bibliotheek
 - Bibliotheekstelsysteem Vlaams-Brabant

- Open-Vlacc
- GoPress
- Fundels
- Bibliotheek.be e-mailadressen (tot 31/12/2017)
- Overige
- **Stel uw vraag aan:** verplicht in te vullen, kies voor 'PBS Vlaams-Brabant'.
- **Bijlage:** je kan een bijlage toevoegen, bv. een screenshot

3.2 Via e-mail

Je kan ook een melding plaatsen door een mailtje te sturen naar het mailadres helpdesk.pbs@vlaamsbrabant.be. Deze meldingen zullen automatisch in het portaal opgenomen worden. Mailtjes naar pbs@vlaamsbrabant.be worden zoals voorheen verzonden naar de afzonderlijke leden van het helpdeskteam en komen dus niet automatisch in de helpdesk terecht.

4 Een Site Down melding plaatsen

Een Site Down melding kan je plaatsen wanneer een toepassing niet meer werkt, meerbepaald wanneer je niet kan uitlenen of invoeren in *Aleph*, niet kan opzoeken in *Aquabrowser* of je uitleningen niet meer kan bekijken of verlengen in *Mijn bibliotheek*. Deze meldingen zullen onmiddellijk en met grote prioriteit behandeld worden. Een Site Down melding kan gebeuren op verschillende manieren.

4.1 Telefonisch

De PBS-hotline kan gecontacteerd worden in geval van blokkerende problemen, volgens volgend schema:

| Wanneer? | Bellen naar: |
|---------------------------|--------------------------|
| Maandag-vrijdag: 9u - 20u | 016/26 70 01 (Provincie) |
| Zaterdag: 9u - 17u | 016/32 26 26 (Libis) |

4.2 Via het portaal

Als je in het portaal een Site Down melding wilt doen, dan kan dat door te klikken op 'een aanvraag indienen' rechts bovenaan op het scherm. Het invulformulier wordt geopend, zoals in onderstaand voorbeeld:

Een aanvraag indienen

Onderwerp*

Site down
Is er een toepassing onbereikbaar?

Beschrijving*

Aleph werkt sinds een kwartier op geen enkele computer. We hebben het internet getest door te surfen naar een website en er is wel internetverbinding.

We werken momenteel met het offline systeem. Graag een seintje als Aleph terug werkt.

Geef alle info over uw aanvraag op. Een medewerker van ons supportteam zal zo spoedig mogelijk reageren.

Belangrijk identificatienummer (barcode, Vlacc-nr., lenersnr. ...)

Categorie

Stel uw vraag aan*

Bijlagen

Bestand toevoegen of bestanden hier neerzetten

[Verzenden](#)

Vul alle velden in en klik op “verzenden” om je melding te versturen. De velden zijn:

- **E-mailadres:** verplicht in te vullen. Als je aangemeld bent, hoeft je het e-mailadres niet meer in te vullen.
- **Onderwerp:** verplicht in te vullen
- **Site down:** aanvinken
- **Beschrijving:** verplicht in te vullen
- **Categorie:** kies een categorie waarin je melding thuishoort, zo word je sneller geholpen. De mogelijke categorieën bij een Site Down zijn:
 - Bibliotheekportalen catalogus (AquaBrowser)
 - Mijn Bibliotheek
 - Bibliotheekstelsysteem Vlaams-Brabant
- **Stel uw vraag aan:** verplicht in te vullen, kies voor ‘PBS Vlaams-Brabant’.
- **Bijlage:** je kan een bijlage toevoegen, bv. een screenshot

4.3 Via e-mail

Zoals bij de gewone meldingen, kan je ook Site Down meldingen via e-mail versturen naar helpdesk.pbs@vlaamsbrabant.be. Vermeld zeker in het onderwerp dat het om een Site Down

melding gaat. Zo zal deze melding met de grootste prioriteit behandeld worden.

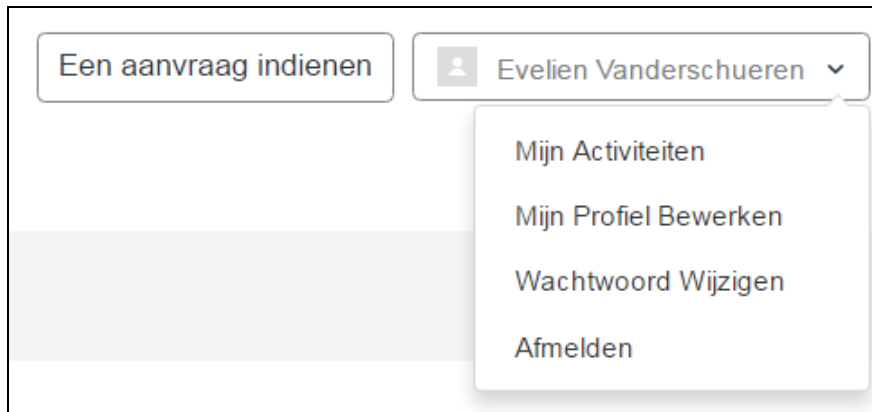
4.4 Reeds gemeld?

Zodra een bibliotheek heeft gemeld dat een toepassing niet meer werkt, zal het helpdeskteam hiervan een bericht plaatsen op het helpdeskportaal onder de hoofding “meldingen”. Als alle toepassingen goed werken, staat er “geen meldingen” zoals in het voorbeeld hieronder.



5 Je openstaande meldingen bekijken en bewerken

Om de status van je openstaande meldingen te bekijken (open, opgelost,...), moet je aangemeld zijn. Daarna kan je op je naam klikken rechtsboven op het scherm en vervolgens op “Mijn Activiteiten” om je meldingen te bekijken.



Je ziet ook:

- de aanvragen waarbij je in cc staat
- de aanvragen van je collega's (binnen dezelfde organisatie) als je een bibliothecaris of assistent-dienstleider bent

The screenshot shows the Cultuurconnect Zendesk interface. At the top left is the Cultuurconnect logo. On the top right, there are buttons for 'Een aanvraag indienen' and a user profile for 'Lynn VK'. Below the header, there are navigation tabs: 'Mijn aanvragen', 'Aanvragen waarbij ik in de CC sta', and 'Aanvragen vanuit de organisatie'. A search bar is labeled 'Zoeken naar aanvragen'. On the right, there are filters for 'Organisatie: PBS Limburg' and 'Status: Alles'. The main content is a table of tickets with the following data:

| ID | ONDERWERP | AANVRAGER | LAATSTE ACTIVITEIT | STATUS |
|----|-----------------------------------------|-----------------|--------------------|----------|
| 12 | AB niet bereikbaar!! | Hilde | 6 dagen geleden | Opgelost |
| 46 | test voor nieuwe gebruiker | Jo Mijs+zendesk | 1 maand geleden | Open |
| 40 | test | Jo Mijs+zendesk | 1 maand geleden | Opgelost |
| 25 | Precat | Hilde | 1 maand geleden | Opgelost |
| 1 | Voorbeeldticket: Hier is dan het ticket | Voorbeeldklant | 1 maand geleden | Opgelost |

Below the table, there is a note: 'Dien hier een aanvraag in of mail ons op helpdesk@cultuurconnect.be. Dit is de helpdesk van Cultuurconnect en PBS Vlaams-Brabant. Andere PBS-helpdesks zullen aansluiten na de zomervakantie. De helpdesk behandelt geen vragen over problemen met lokaal beheerde computers of servers in de bibliotheek of het cultuurcentrum.'

5.1 Antwoorden op een gesloten melding

De meldingen worden door het helpdeskteam behandeld binnen dezelfde helpdeskomgeving. Je wordt via e-mail op de hoogte gebracht van het antwoord bij het sluiten van een melding. Hieronder zie je een voorbeeld van zo'n e-mail:

The screenshot shows an email notification. At the top, it says '##- Typ uw reactie boven deze regel -##'. Below that, it says 'Uw aanvraag (#66) is bijgewerkt. Als u aanvullende opmerkingen wilt toevoegen, reageert u dan op deze e-mail of klik op de onderstaande koppeling: <https://cultuurconnect.zendesk.com/hc/requests/66>'. The email contains two messages:

- From **Evelien (Cultuurconnect)**, dated 16 mei 14:38 CEST. The message says 'De melding is gesloten'.
- From **Vanderschueren Evelien**, dated 16 mei 14:22 CEST. The message says 'test'.

Indien het antwoord op je vraag niet voldoet, kan je bijkomende vragen stellen door te antwoorden op de e-mail of door een opmerking op te nemen in de melding in het portaal: open de melding, noteer je boodschap in het blanco veld en klik vervolgens op 'Verzenden'. In de e-mail staat ook een rechtstreekse link om de melding te openen.

Je kan in het portaal, in het overzicht van je meldingen, ook zien dat de melding gesloten werd in de kolom 'Status'.

Mijn aanvragen Aanvragen waarbij ik in de CC sta Aanvragen vanuit de organisatie

Zoeken naar aanvragen Status: Alles

| ID | ONDERWERP | GEMAAKT | LAATSTE ACTIVITEIT | STATUS |
|----|------------------------------|------------|--------------------|----------|
| 66 | test van een helpdeskmelding | 6 days ago | 4 minutes ago | Opgelost |
| 65 | test | 6 days ago | 13 minutes ago | Open |

5.2 Meer info nodig

Het kan zijn dat de helpdeskmedewerker die je melding behandelt, nog wat meer informatie van jou nodig heeft. Op dat moment zal je een e-mail krijgen die je vanuit je mailprogramma kan beantwoorden. Jouw antwoord zal toegevoegd worden aan de melding. Je kan ook altijd zelf bijkomende informatie meegeven door de melding te openen, je boodschap in het blanco veld te noteren en vervolgens te klikken op 'Verzenden'.

Vanderschueren Evelien Woensdag om 15:30

test

ik wil nog wat meer informatie toevoegen

Bestand toevoegen of bestanden hier neerzetten

Verzenden

5.3 Een melding sluiten

Het kan zijn dat je de oplossing ondertussen zelf gevonden hebt en wilt doorgeven dat de melding gesloten mag worden. Dit kan je als volgt doen:

1. Open de melding
2. Noteer een boodschap in het blanco veld

3. Zet een vinkje naast 'Beschouw deze aanvraag als opgelost' onderaan het scherm
4. Klik op 'Verzenden'.



The screenshot displays a Zendesk ticket interface. At the top left, there is a user profile for 'Guy P.B.S. Cools' with a grey profile picture icon and the text 'en ook ABL...'. To the right of the profile, the date and time '27 maart 2017 11:28' are shown. Below the profile is a large, empty text input field for typing a message. Underneath the text field is a file upload area with a paperclip icon and the text 'Bestand toevoegen of bestanden hier neerzetten'. At the bottom left, there is a checkbox labeled 'Beschouw deze aanvraag als opgelost'. At the bottom right, there is a green button labeled 'Verzenden'.