



MSG Ticketsysteem

Handleiding voor de Jira Service Desk



Inhoud

Inhoud.....	2
MSG Ticketsysteem	3
Account aanmaken	3
Inloggen	4
Het start scherm	5
Welke gegevens vind je op het startscherm?.....	6
Voorbeeld: een probleem met de app	7
Situatie	7
Stap 1. Selecteer het juiste product.	7
Stap 2. Selecteer de gewenste actie.....	7
Stap 3. Omschrijf het probleem.....	8
Melding aangemaakt.....	9
Samengevat: De te volgen stappen.	10
Overzicht.....	10

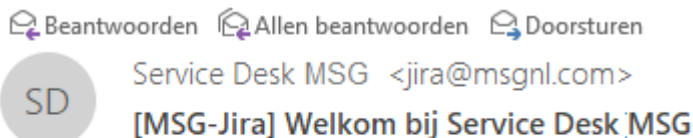
MSG Ticketsysteem

MSG maakt voor de registratie van klantvragen gebruik van Jira servicedesk. De Jira servicedesk is een online platform waar je met al je vragen en/of problemen over onze producten terecht kunt. Dus of het nu gaat over problemen met de app, je scanner, de webshop of over het door ons geleverde ERP-systeem. De Jira Servicedesk is het kanaal waar wij al je vragen beantwoorden.

Account aanmaken

Om toegang te krijgen tot Jira heb je een account nodig. Via jira@msgnl.com krijg je van ons een email toegestuurd. In deze email staat een link om een account aan te maken.

De email ziet er als volgt uit:



Hoi,

MSG Nederland heeft je uitgenodigd voor het Service Desk MSG portaal.
[Ga naar het portaal](#) om een issue te openen en hulp te krijgen.



MSG Support Portal heeft u het volgende bericht verzonden, *mogelijk gemaakt door* [Jira Service Desk](#)

Door te klikken op de link in de e-mail start je het proces om een account aan te maken. Dat is mogelijk in enkele eenvoudige stappen.

Inloggen

Na het aanmaken van je account kun je inloggen op de servicedesk van Jira. Voer je gebruikersnaam, dit is je email adres, en het wachtwoord dat je zojuist hebt aangemaakt in. Vergeet niet het vinkje 'Houd mij ingelogd' aan te vinken, dan blijf je altijd ingelogd.

Login

Gebruikersnaam

support@msgnl.com

Wachtwoord

.....

Inloggen

☒ Houd mij ingelogd

[Wachtwoord vergeten?](#)

Jira Service Desk (3.14.2) · Atlassian

Het start scherm



MSG Support Portal
Service Desk MSG

Welkom! Je kunt een Service Desk MSG verzoek indienen met één van de gegeven opties.

Service Desk

App

HWT

Portal

Scanner



[Suggestie](#)
Tips voor verbetering van onze service.



[Gebruikers rol aanvragen](#)
Bijvoorbeeld, om een collega toegang te verlenen tot service desk.



[Gebruikersdocumentatie](#)
U wilt graag documentatie van een specifiek onderdeel van onze software.



[Meld een probleem](#)
Krijgt u een foutmelding, of werkt een applicatie niet naar behoren.

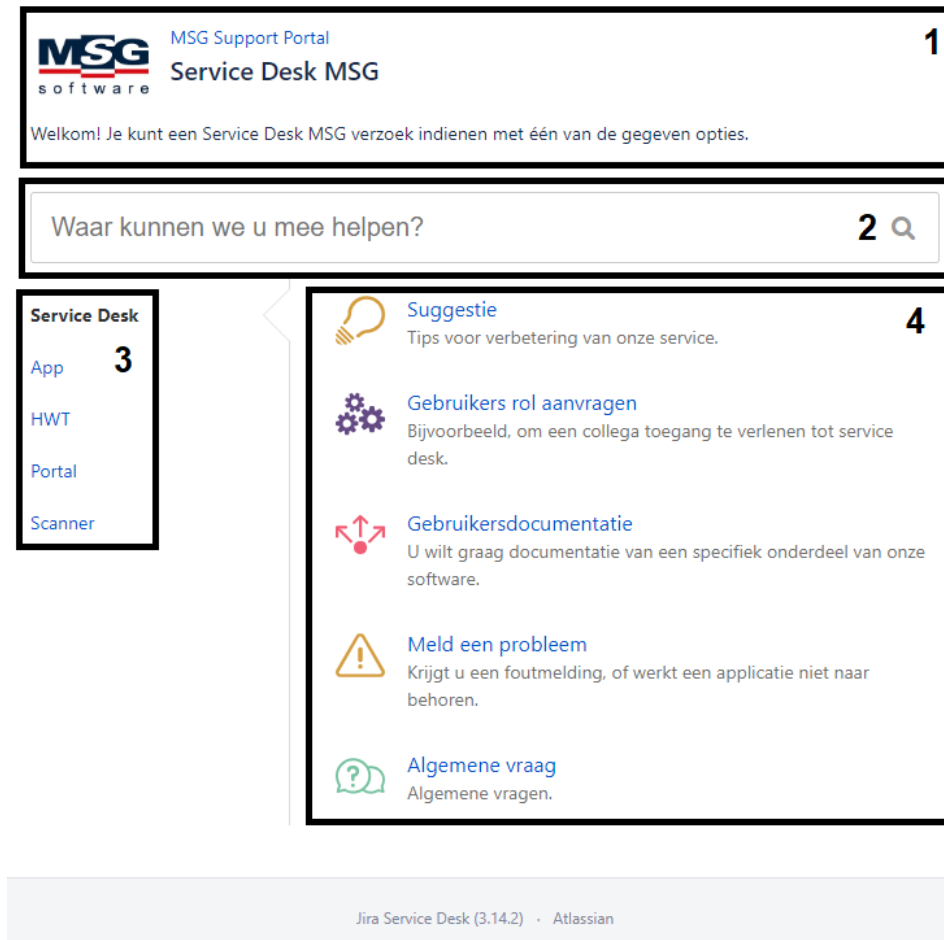


[Algemene vraag](#)
Algemene vragen.

Jira Service Desk (3.14.2) · Atlassian

Op het startscherm krijg je een overzicht te zien met verschillende mogelijkheden. Aan de hand van de afbeelding op de volgende pagina worden de mogelijkheden uitgelegd.

Welke gegevens vind je op het startscherm?



1. Service Desk

Hier zie je op welke Jira service desk je bent ingelogd.

2. De zoekbalk

Via de zoekbalk kun je gebruikersdocumentatie of veel gestelde vragen vinden. Als je een probleem wilt melden, maak dan gebruik van het hoofd- en submenu.

3. Het hoofdmenu

Het hoofdmenu bestaat uit 'Service Desk', voor de algemene vragen, en uit onze producten voor het melden of aanvragen van product specifieke problemen/wensen. Op dit moment is de Service desk geselecteerd dat zie je aan de donkere kleur.

4. Het submenu

Dit is het overzicht van menu items dat tevoorschijn komt na het selecteren van 'Service Desk' in het hoofdmenu.

Voorbeeld: een probleem met de app

Situatie

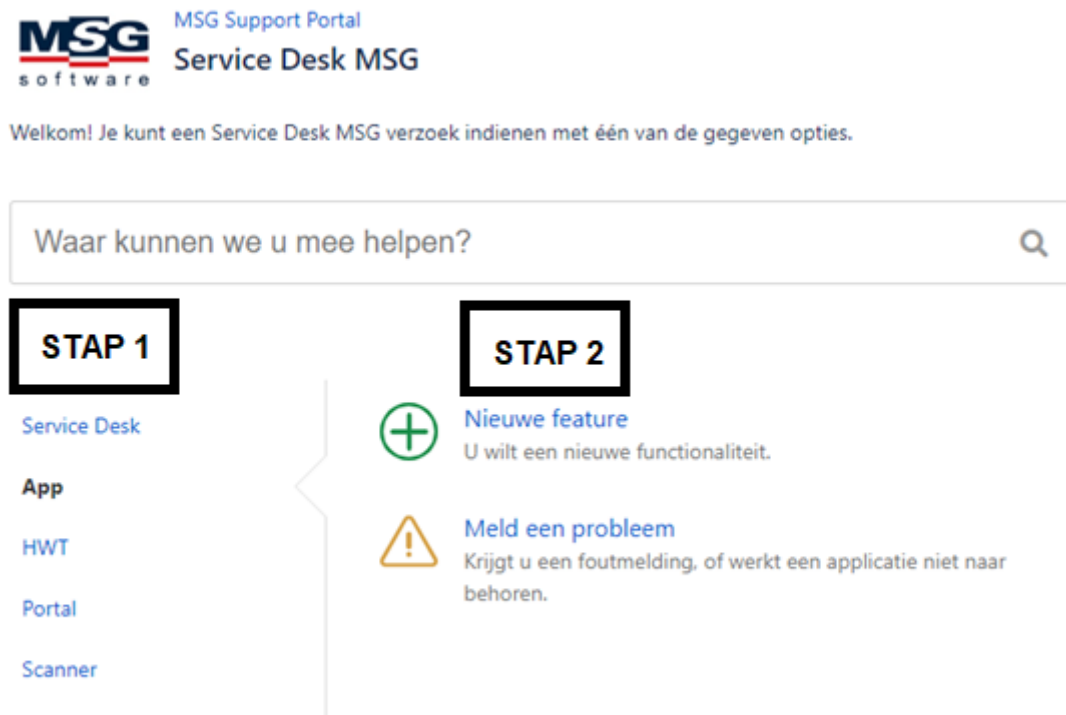
Je hebt een probleem met de app. Je probeert al een tijdje artikelen toe te voegen aan het winkelmandje, maar om de een of andere reden werkt dit niet.

Stap 1. Selecteer het juiste product.

Ga via het hoofdmenu aan de linkerkant naar de optie 'App'. Wanneer je dat hebt gedaan krijg je onderstaand scherm te zien.

Stap 2. Selecteer de gewenste actie

Hier kan je vervolgens kiezen uit het aanvragen van een nieuwe feature of het melden van een probleem. Je hebt een probleem in de app gevonden, dus je kiest voor de optie: **Meld een probleem.**



Stap 3. Omschrijf het probleem

Na het selecteren van meld een probleem kom je in onderstaand scherm uit. Hier vul je het probleem in. Het aanmaken van de melding is de belangrijkste stap. Op basis van deze gegevens gaan wij namelijk aan de slag met je aanvraag. **Dus let bij het aanmaken op het volgende:**

Onderwerp: Geef aan om welke app het gaat en wat er niet werkt.

- Bijvoorbeeld: *De MSG app, het winkelmandje werkt niet.*

Omschrijving: Geef hier een uitgebreide omschrijving van het probleem en meld het volgende:

- Of je een Tablet of Smartphone gebruikt;
- Welke software daarop draait: iOS of Android;
- Het tijdstip waarop het probleem ontstond;
- En omschrijf de functie die niet werkt: Bijvoorbeeld dat het toevoegen van artikelen aan het winkelmandje niet werkt.

Bijlage: Voeg bijlages toe van het probleem en klik op aanmaken.



MSG Support Portal / Service Desk MSG

Meld een probleem

Onderwerp

Omschrijving

Bijlage (optioneel)

 Sleep bestanden, plak screenshots of [bladeren](#)

Aanmaken

Annuleer

Melding aangemaakt

Na het aanmaken van de melding verschijnt het volgende scherm. Dit scherm geeft een overzicht van de melding en de status ervan.

MSG Support Portal / Service Desk MSG / SDMSG-9

 Tijdens mijn klus van vandaag heb ik, 2 dozen schroeven en 4 balken hout opgemaakt. Nu wil ik deze materialen via de app opnieuw bestellen, ik krijg de artikelen alleen niet in mijn winkelmandje toegevoegd. Kunnen jullie dit verhelpen? [DATACORRECTIE](#)

 Plaats commentaar bij uw verzoek 

Activiteit

 **Björn Pals** 05/okt/18 4:15 PM [LAATSTE](#)
Is de knop om toe te voegen niet aanwezig of reageert de knop niet?

De status van uw melding is gewijzigd in **Datacorrectie**. 05/okt/18 4:15 PM

De status van uw melding is gewijzigd in **Beoordelen**. 05/okt/18 4:10 PM

 Houd me niet op de hoogte

Gedeeld met  **Support**
Aangemaakt door

Het scherm bestaat uit:

- Een nummer van de melding: SDMSG-9. Betekenis: (Service desk MSG Melding 9).
- De samenvatting en status (open).
- Aan geven of je op de hoogte wil blijven.
- Wie de melding heeft aangemaakt.
- Mogelijkheid om commentaar te plaatsen en bestanden toe te voegen.

Samengevat: De te volgen stappen.

Door middel van 3 eenvoudige stappen maak je een melding aan.

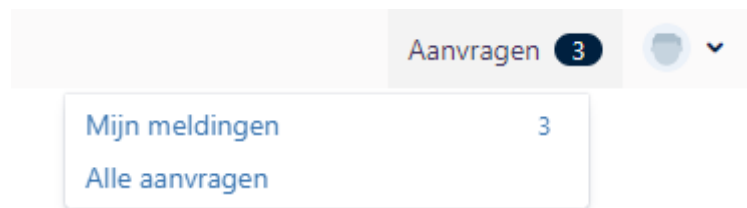
Stap 1. Selecteer het juiste product;

Stap 2. Selecteer de gewenste actie: Meld een probleem of nieuwe feature;

Stap 3. Omschrijf het probleem en maak de melding.

Overzicht

Aan de rechterbovenkant van je scherm vind je een knop aanvragen.



Als je op de knop aanvragen klikt en vervolgens op mijn meldingen dan krijg je een overzicht te zien van de meldingen die je hebt aangemaakt.

[MSG Support Portal](#)

Aanvragen

Type	Referentie	Samenvatting	Service desk	Status	Aanvrager
	SDMSG-9	Tijdens mijn klus van vandaag heb ik 2 dozen schroeven en 4 balken hout opgemaakt. Nu wil ik deze materialen via de app opnieuw bestellen, ik krijg de artikelen alleen niet in mijn winkelmandje toegevoegd. Kunnen jullie dit verhelpen?	Service Desk MSG	DATACORRECTIE	Remko
	SDMSG-6	Test	Service Desk MSG	AAN HET WACHTEN OP G...	Remko
	SDMSG-7	hoe werkt dit	Service Desk MSG	AAN HET WACHTEN OP G...	Remko

1-3 van 3