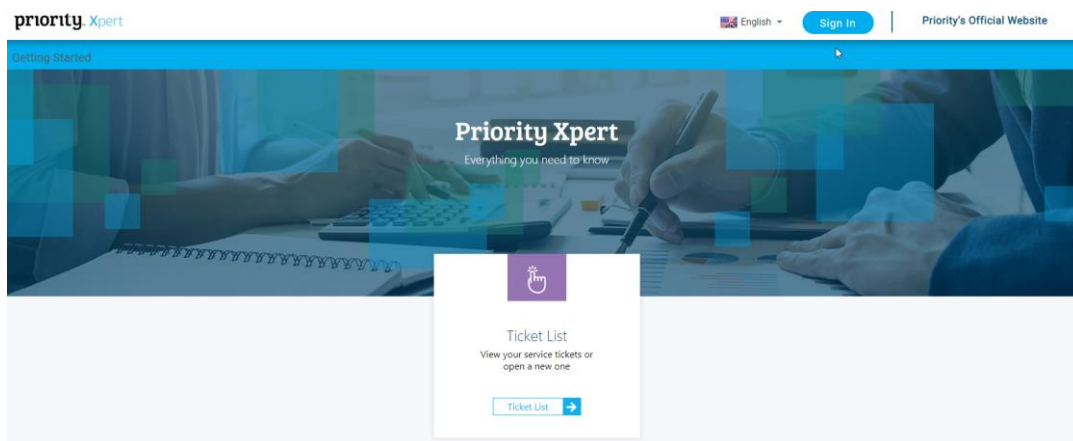


Handleiding online ticketing systeem

Priority Xpert is een platform waar u als klant al uw vragen, opmerkingen en eventuele klachten kan registreren. Na registratie wordt er automatisch een ticket, 'Service Call', gecreëerd in Priority en krijgt u een opvolgnummer toegewezen. Op die manier wordt de verdere communicatie vergemakkelijkt en beschikt u meteen over alle details met betrekking tot uw eigen ticket.

Om in te loggen op het platform, gaat u naar <https://supportbe.priority-software.com/#/> . U kan inloggen met uw persoonlijke inloggegevens. Per klant kunnen er 5 gebruikers aangemaakt worden die een ticket kunnen loggen. Uw keyuser (Admin Xpert user) kan deze Xpert users aanmaken op het Xpert platform ([zie hoe Xpert users aanmaken](#)).



De bedoeling is dat u voortaan **géén** e-mail meer stuurt naar onze support e-mailadressen

helpdesk@msoft.be

msoft.support@priority-software.com

support@justsoftware.be

dave.support@priority-software.com

support@jamadata.be

support.be@priority-software.com

Maar dat u uw ticket meteen gaat ingeven op **priority.Xpert**

Hoe gaat het in zijn werk:

Ga naar het platform via <https://supportbe.priority-software.com/#/>

Na het inloggen op **priority.Xpert** ziet u onderstaand overzicht, uw 'Service Ticket List'.

Hier kan u de reeds geregistreerde tickets, 'Service Calls', met hun respectievelijke status bekijken. Ook beschikt u over de mogelijkheid om een nieuw ticket, 'NEW ticket', aan te maken alsook extra info toe te voegen aan een reeds bestaand ticket.

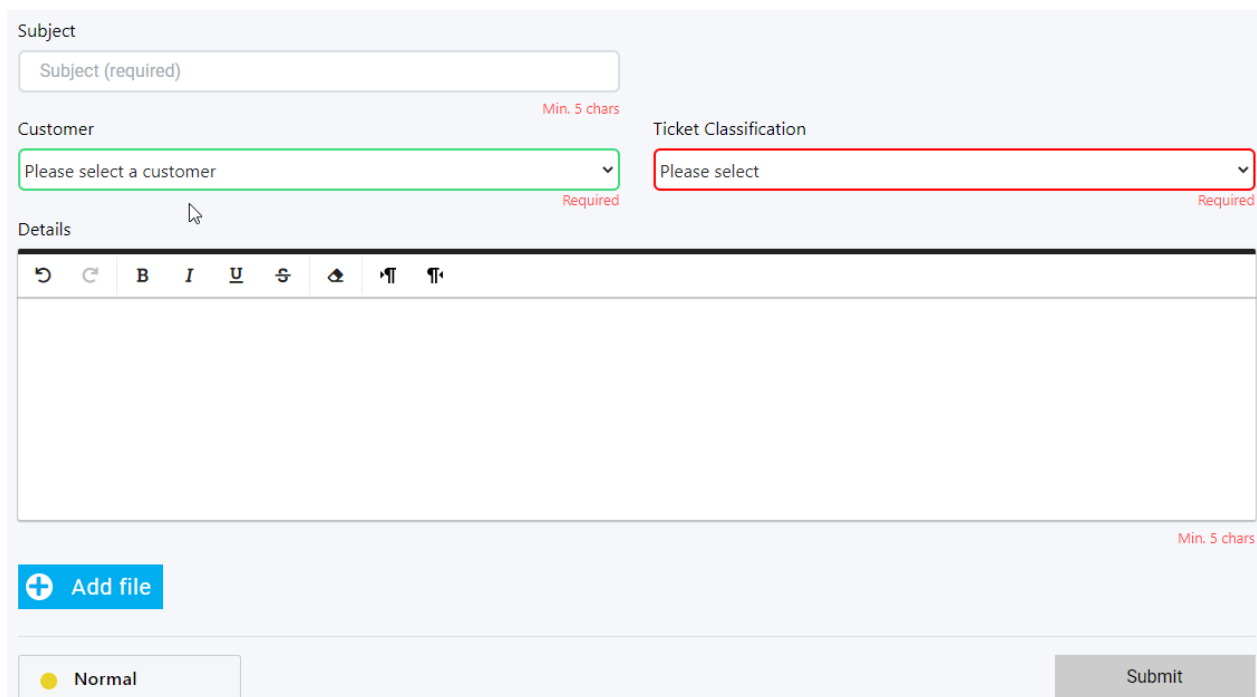
The screenshot shows the 'Service Tickets List' page on the priority.Xpert platform. At the top, there is a navigation bar with the 'priority.Xpert' logo, a language selector set to 'English', a notification bell, a 'uw loginnaam' dropdown, and a link to 'Priority's Official Website'. Below the navigation bar is a header area with 'Getting Started' and 'Ticket List' tabs. The main content area features a 'New' button and a checkbox for 'Show only active tickets'. Below this is a table with the following columns: Service Ticket ID, Subject, Contact, Open Date, Customer Name, Classification (set to 'All'), Status (set to 'All'), Ticket Severity (set to 'All'), Assigned To, and Update Date. The table currently contains no data rows. There are search and refresh icons at the bottom right of the table.

Van het moment dat de status van uw ticket wijzigt, zal u hiervan op de hoogte gebracht worden d.m.v. een e-mail waar de actuele status en nodige informatie in vermeld staat.

Een nieuw ticket aanmaken.

Maak een nieuw ticket, 'NEW ticket', aan via de button 'New' in de linkerbovenhoek van het scherm. Geef een duidelijke omschrijving van het **onderwerp**, 'Subject', op.

Het veld 'Customer' is default ingevuld o.b.v. uw logingegevens. In het veld 'Details' kan er een verdere omschrijving met screenshots toegevoegd worden.



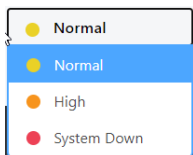
The screenshot shows a web form for creating a new ticket. It includes the following fields and elements:

- Subject:** A text input field with the placeholder text "Subject (required)". A red error message "Min. 5 chars" is visible below the field.
- Customer:** A dropdown menu with the placeholder text "Please select a customer". A red error message "Required" is visible below the field.
- Ticket Classification:** A dropdown menu with the placeholder text "Please select". A red error message "Required" is visible below the field.
- Details:** A rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, bold, italic, underline, link, unlink, list, and indent. Below the editor is a red error message "Min. 5 chars".
- Add file:** A blue button with a plus icon and the text "Add file".
- Priority:** A button with a yellow dot and the text "Normal".
- Submit:** A grey button with the text "Submit".

Via de button 'Add file' kunnen er bijlages toegevoegd worden.

Onderaan kan de urgentie, 'Prioriteit', van uw ticket aangepast worden.

Standaard staat deze op 'Normal'.



Bij 'Ticket Classification' geeft u aan met welke module (onderdeel van uw softwarepakket) het ticket te maken heeft. Voor **M-Soft** bv. MSP, MSS, MSA, MST, ... Voor **DAVE** bv. Account, Order, CRM ... Voor **Priority Software** bv. Account, Production, CRM, ...

Extra informatie toevoegen aan een bestaande Service Call (SC)

Indien u nadien nog extra informatie of opmerkingen wil toevoegen aan een bestaand ticket, 'Service Call', kan u dit ticket openen in het overzichtsscherm. Onderaan heeft u de mogelijkheid om info en bijlages aan het ticket toe te voegen.



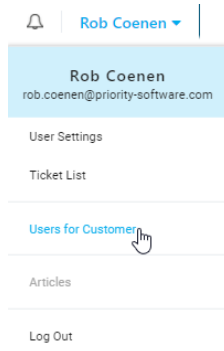
The screenshot shows a web interface for adding a comment to a ticket. At the top, it says 'Add Comment'. Below this is a rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), link, unlink, and list. The main area is a large empty text box. At the bottom left, there is a blue button with a plus icon and the text 'Add file'. At the bottom right, there are two grey buttons: 'Update Ticket' and 'Update Ticket and Close Window'.

Vervolgens kiest u voor '**Update Ticket**'. Op die manier worden wij (Priority) op de hoogte gebracht dat er een update is voor dit ticket.

Van het moment dat de status van uw ticket wijzigt zal u hiervan op de hoogte gebracht worden d.m.v. een e-mail waar de actuele status en nodige informatie in vermeld staat.

Xpert users aanmaken (voor Admin user)

Als u ingelogd bent op het Xpert platform kiest u bij uw login voor **Users for customer**



Hier kan dan het desbetreffende emailadres ingegeven worden waar dan een invitation mail naartoe gestuurd wordt met de loginprocedure.



De desbetreffende user krijgt dan een mail met een activatie link en procedure. Vervolgens kan de gebruiker gaan inloggen op het Xpert platform en nieuwe tickets (Service Calls) gaan loggen alsook een overzicht bekijken van de reeds bestaande tickets.

Xpert systeemvereisten

Aanbevolen browsers: Google Chrome & Microsoft Edge.