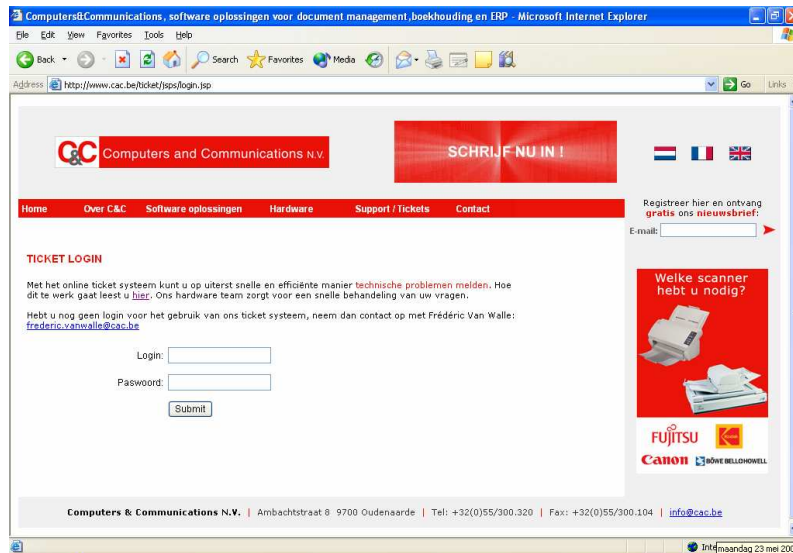


## Ticket via Web

Voor aanmaken van een ticket gaat u als volgt te werk:

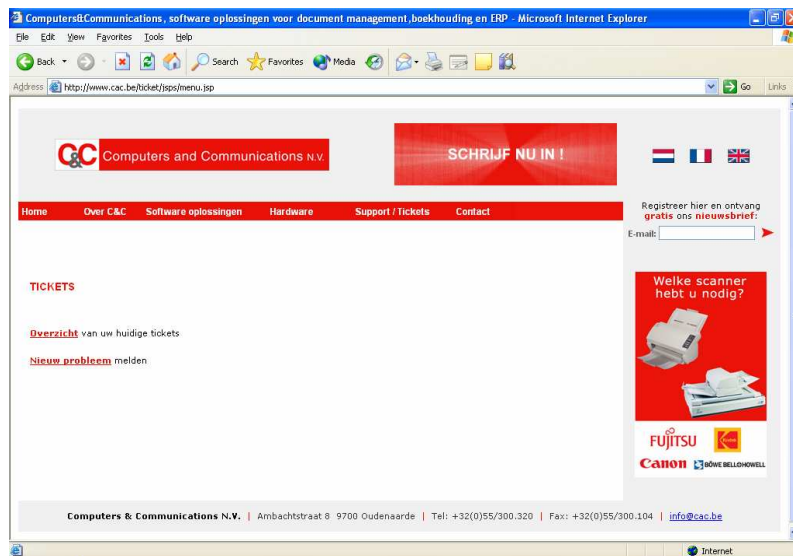
U suft naar <http://www.cac.be/ticket> waarna u volgende scherm krijgt:



Hier geeft u Login en paswoord in en drukt vervolgens op **Submit**

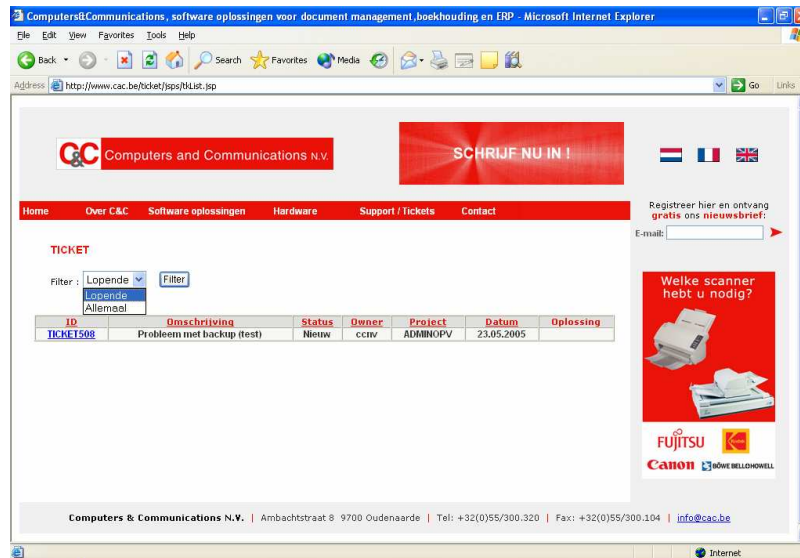
In het volgende scherm zijn er 2 keuze mogelijkheden:

- **Overzicht** : geeft een overzicht van alle aangemaakte tickets.
- **Nieuw probleem**: aanmaken van een nieuw ticket.



## 1. Overzicht :

Bij overzicht is er de mogelijkheid om enkel de lopende tickets te bekijken of om alle tickets te bekijken met behulp van de **Filter-knop**. U krijgt hier alle tickets te zien die aan uw firma gekoppeld zijn, ook deze door andere personen ingevoerd.



Per Ticket zijn er verschillende onderverdelingen:

- **ID** : geeft het ticket ID, de referentie van C&C
- **Omschrijving** : geeft de korte omschrijving van het probleem
- **Status** : geeft de status van het ticket, de verschillende mogelijkheden zijn:

*Nieuw*: het ticket werd nog niet verwerkt

*Toegewezen*: het ticket is aan iemand toegewezen.

*In Behandeling*: het ticket is toegewezen en wordt momenteel behandeld.

*Behandeld*: het ticket is behandeld.

- **Owner** : de gebruiker door wie het ticket is aangemaakt.
- **Project** : het project waarbinnen het probleem zich voordoet.
- **Datum** : datum van het aanmaken van het ticket
- **Oplossing** : eventueel hoe het probleem is op gelost.

## 2. Nieuw probleem :

- U kiest een project uit de projectlijst:
- Geef een korte omschrijving, deze wordt weergegeven wanneer u een lijst van uw tickets opvraagt.
- Vervolgens voegt u een bestand toe of vult u de andere velden verder in:

Wanneer u geen bestand toevoegt dient u volgende informatie mee te geven (wanneer u wel een bestand toevoegt, kan u deze gegevens niet verder invullen):

Probleemstelling/Omschrijving: een uitgebreide omschrijving van het probleem.

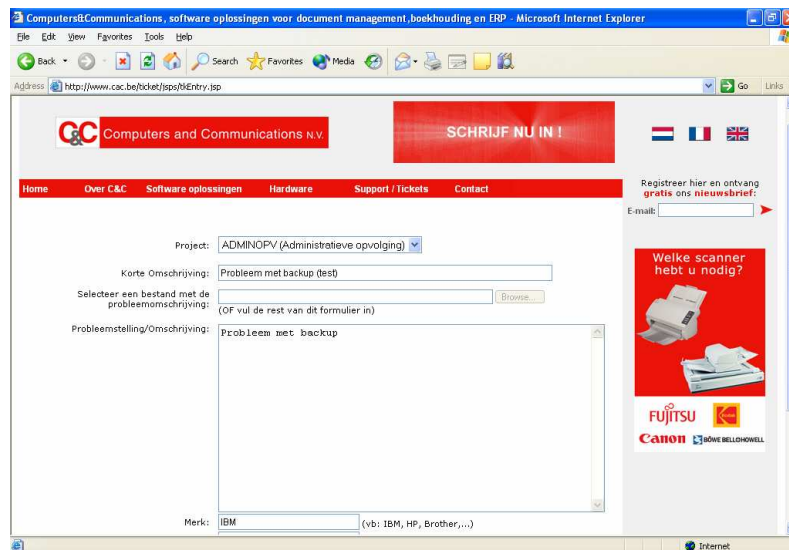
*Merk van het toestel*

*Model*

*Type : printer, monitor, pc*

*Serienummer (verplicht bij hardware tickets)*

Vervolgens geeft u nog een *emailadres* waarop wij u kunnen bereiken

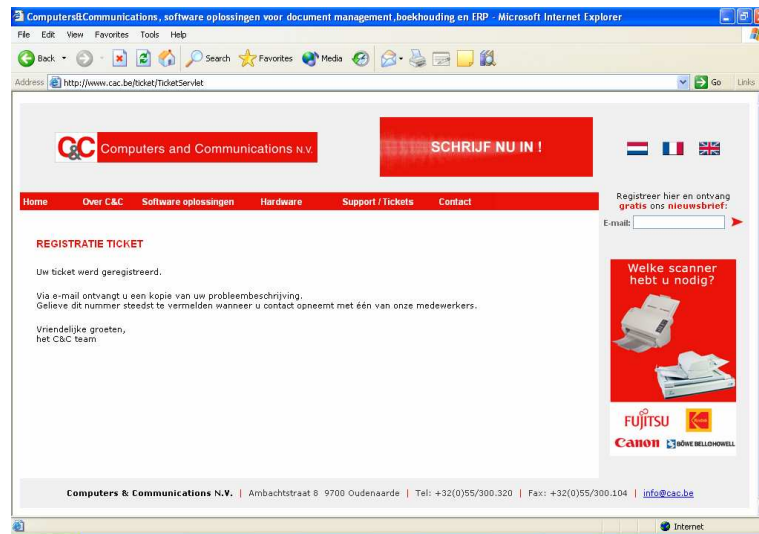


The screenshot shows a web browser window displaying the ticket entry form for Computers and Communications N.V. The form is titled "SCHRIJF NU IN !" and includes a navigation menu with links for Home, Over C&C, Software oplossingen, Hardware, Support / Tickets, and Contact. The form fields are as follows:

- Project:** A dropdown menu with "ADMINOPV (Administratieve opvolging)" selected.
- Korte Omschrijving:** A text input field containing "Probleem met backup (test)".
- Selecteer een bestand met de probleemomschrijving:** A text input field with a "Browse..." button next to it.
- Probleemstelling/Omschrijving:** A large text area containing "Probleem met backup".
- Merk:** A text input field containing "IBM" with a dropdown arrow and "(vb: IBM, HP, Brother,...)" below it.

On the right side of the form, there is a registration prompt: "Registreer hier en ontvang gratis ons nieuwsbrief!" with an "E-mail:" input field. Below this is an advertisement for scanners with the text "Welke scanner hebt u nodig?" and logos for FUJITSU, Canon, and BOWNE BELLCHOWELL.

Nadat u op "verzend" klikt, krijgt u volgend scherm. U ontvangt eveneens een kopie van uw probleembeschrijving via e-mail.



In de mail zal u een Ticketnummer krijgen. Gelieve dit nummer steeds te vermelden wanneer u ons contacteert in verband met dit probleem.

