



Handleiding Topdesk Selfserviceportal





Inhoudsopgave

1. Inleiding	pag. 3
2. Wachtwoord (opnieuw) aanmaken	pag. 4
3. Inloggen	pag. 6
4. Begin scherm	pag. 7
5. Mijn meldingen	pag. 8
6. Storing melden, wijzigingsaanvraag en informatie verzoek	pag. 9



1. Inleiding

Hartelijk welkom op de Selfservice Portal van Arrix. Deze handleiding helpt je op weg en dient als naslagwerk om je te ondersteunen in het gebruik van de portal. Je kunt hier uitleg vinden van de mogelijkheden die de portal biedt. Dit document behandelt onder meer het inloggen, het aanmaken van meldingen en het inzien van ingediende support meldingen.

De portal is voortdurend in ontwikkeling en de functies worden in de toekomst nog meer uitgebreid. Via het onderdeel nieuws blijf je op de hoogte van de meest recente verbeteringen en veranderingen.

Neem deze handleiding zorgvuldig door voordat je met de Selfserviceportal gaat werken. Zijn er na het lezen van de handleiding nog vragen dan staat de Servicedesk van Arrix voor je klaar!



2. Wachtwoord (opnieuw) aanmaken

Wanneer je voor het eerst inlogt of het wachtwoord bent vergeten kun je deze (opnieuw) aanvragen.
Ga naar <https://support.arrix.nl>

Klik op het linkje “wachtwoord vergeten” in het login scherm.



Inlognaam

Wachtwoord

[Wachtwoord vergeten?](#)

Wachtwoord onthouden

Inloggen

[Inloggen als behandelaar](#)

Vul hier je mailadres in.

Het mailadres moet wel bij ons bekend zijn.



Wachtwoord vergeten?

Vul uw gebruikersnaam of e-mailadres in.

Gebruikersnaam/E-mailadres

Verzenden



Klik op de link in het ontvangen mailtje, dit moet binnen 1 uur uitgevoerd worden. Wanneer dit niet binnen een uur wordt uitgevoerd is de link verlopen en moet je de stap opnieuw uitvoeren.

Beste Klant Arrix,

U kunt uw wachtwoord resetten met de volgende link: <https://support.arrix.nl/passwordforgotten/4e412c6956124ec7b5ad0a3e6c2a8f26>

Deze link verloopt na 1 uur. Als u geen aanvraag heeft gedaan voor het veranderen van uw wachtwoord kunt u deze e-mail negeren. Er worden dan geen wijzigingen gemaakt aan uw account.

Wanneer je op de link hebt geklikt verschijnt onderstaande scherm waar je een nieuw wachtwoord kunt invullen. Het wachtwoord dient uit minimaal 10 tekens te bestaan. Vul hier een wachtwoord in en herhaal hem nog een keer in het onderste veld. Wanneer je klikt op bevestigen wordt het wachtwoord gewijzigd.



Vul uw nieuwe wachtwoord in (tenminste 10 tekens).

Wachtwoord

Wachtwoord nogmaals

Bevestigen



3. Inloggen

Ga naar <https://support.arrix.nl>

Klik op de button "Selfserviceportal gebruiken"



Selfserviceportal gebruiken

Inloggen als behandelaar

Er verschijnt een inlogscherm, log hier in met je mailadres en het wachtwoord die je in hoofdstuk 2 hebt aangemaakt.



 Login ongeldig

Inlognaam

klant@arrix.nl

Wachtwoord

[Wachtwoord vergeten?](#)

.....

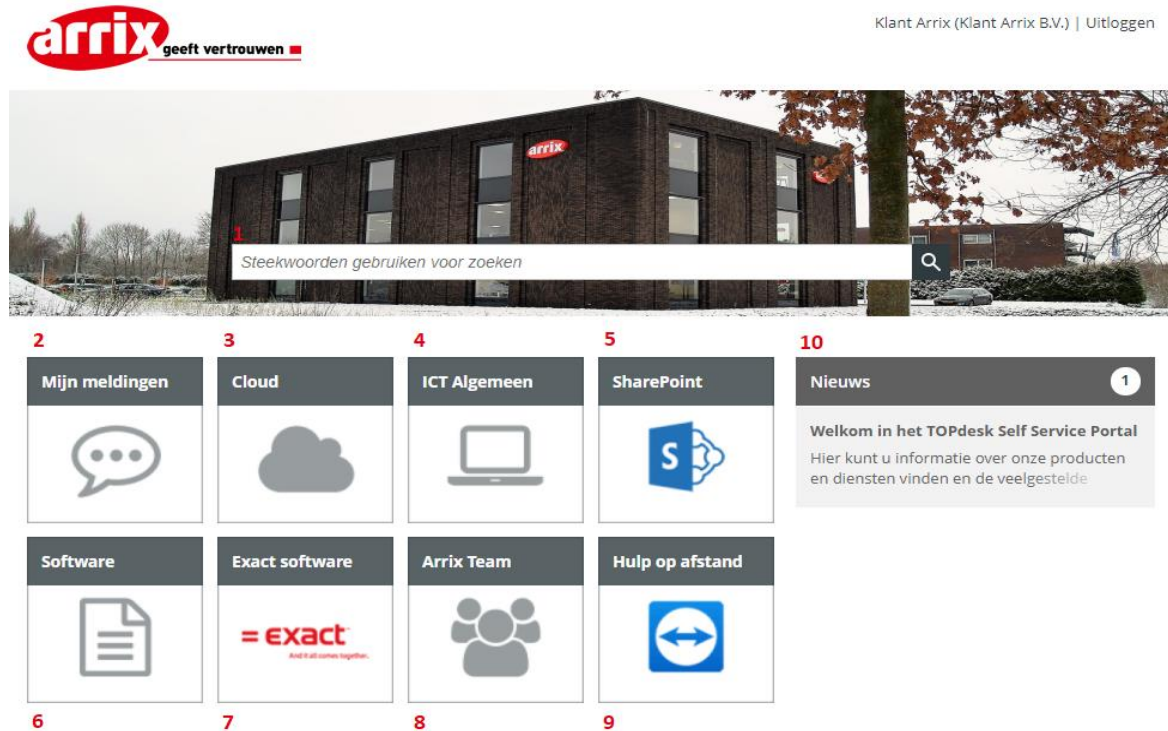
Wachtwoord onthouden

Inloggen

Inloggen als behandelaar

4. Het beginscherm

Na het inloggen kom je in het beginscherm. Van uit hier kun je de status van ingediende meldingen bekijken, informatie over onze diensten vinden, melding indienen, wijziging doorgeven of informatie aanvragen.



1. Zoekfunctie.
2. Geregistreeerde meldingen bekijken.
3. Informatie, meldingen indienen etc. Cloud producten.
4. Informatie, meldingen indienen ICT Algemeen.
5. Informatie, meldingen indienen etc. SharePoint producten.
6. Informatie, meldingen indienen etc. van o.a. Softwareontwikkeling, domeinregistratie en websites.
7. Informatie, meldingen indienen etc. van Exact Software.
8. Arrix medewerkers.
9. Hulp op afstand. Hier kun je teamviewer starten \ installeren.
10. Nieuws.

5. Mijn meldingen





Wanneer je kiest voor “Mijn Meldingen” krijg je een overzicht van alle door jou ingediende verzoeken.

STARTPAGINA > MIJN VERZOEKEN

Mijn verzoeken

Tonen	Open	Gesloten	Alle
-------	-------------	----------	------

	Mail storing M1801 0524 Sinds vanmiddag 14:00 kunnen onze medewerkers geen mail meer verzenden. Mails blijven...	 In behandeling	16 jan. 2018
---	---	--	--------------

Door te klikken op het verzoek wordt deze geopend en kun je de status en voortgang van de melding bekijken. Tevens kun je hier een reactie geven op de melding, een bijlage (bijv. een screenshot) toevoegen of de melding afmelden.

6. Storing melden, Wijziging indienen en Informatieaanvraag

Klik in het hoofdscherm op een categorie, bijv. Cloud, ICT Algemeen, Sharepoint, Software of Exact.

In dit voorbeeld gaan we naar categorie "Exact"



Klant Arrix (Klant Arrix B.V.) | Uitloggen

STARTPAGINA > EXACT SOFTWARE

Exact software

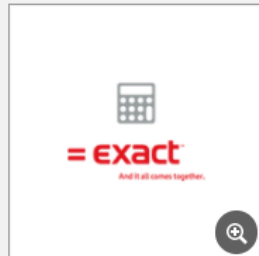
<p>Waarvoor kun je terecht bij Exact?</p> <p>Bij Exact kun je terecht voor allerlei Exact applicaties waaronder Globe, Synergy, WMS en Rapportages.</p>		<p>Na het openen van de juiste subcategorie heb je de mogelijkheid om digitaal een storing te melden, een wijzigingsaanvraag indienen of meer informatie aan te vragen.</p>	
	<p>Globe Financieel</p> <p>Globe Financieel heeft betrekking op alle boekhoudkundige modules.</p>		<p>Globe Logistiek en Productie</p> <p>Globe Logistiek en Productie heeft betrekking op de modules waarbij artikelen worden ingekocht, gemaakt, opgeslagen en verkocht</p>
	<p>Synergy</p> <p>Exact Synergy is een platform voor CRM, HRM, documentmanagement en workflowmanagement</p>		<p>SQL databases</p> <p>Exact Globe en Exact Synergy werken beide Microsoft SQL databases</p>
	<p>WMS</p> <p>Met Exact WMS voor Exact Globe kun je magazijntransacties – zoals ontvangsten, verplaatsingen, tellingen en uitgiftes – eenvoudig registreren</p>		<p>Exact Overige</p> <p>Naast de rapportage- en scanningtools zijn er verschillende koppelingen mogelijk tussen de verschillende applicaties.</p>
	<p>Scan Software</p> <p>Aanvullend op de Exact software wordt gebruik gemaakt van twee pakketten om inkomende facturen te scannen en te fiatteren</p>		<p>Rapportages en signaleringen</p> <p>Aanvullend op de Exact software worden verschillende rapportagetools gebruikt om informatie te tonen.</p>

Bij Exact zijn meerdere subcategorieën, klik door op de juiste subcategorie, bijv. Globe Financieel

STARTPAGINA > EXACT SOFTWARE > GLOBE FINANCIHEEL

Globe Financieel

Globe Financieel heeft betrekking op alle boekhoudkundige modules.



Hierbij kan gedacht worden aan: E-Account voor financiële boekingen, E-Activa voor automatische afschrijving op uw activa, E-Cashflow voor het automatiseren van uw betalingen en afschriften, E-Project voor het registreren, muteren en factureren van projecten, E-Budget voor het registreren van uw budgetten en prognoses en E-Kostenanalyse voor boekingen op kostenplaatsen en kostendrager niveau.

Leveringsvoorwaarden

Heb je algemene vragen over Exact Globe Financieel? Dan kun je een 'informatieaanvraag' indienen of rechtstreeks met ons bellen op: 0512 760 900. Werkt er iets niet naar behoren? Dit kun je aan ons doorgeven bij: 'storing melden'. Heb je een wijzigingsverzoek? Dit kun je aan ons doorgeven bij: 'wijziging indienen'.

De melding(en) kun je uiteraard blijven volgen in het systeem, maar je zult ook per e-mail op de hoogte worden gehouden van de voortgang. De melding historie en de daarbij behorende oplossingen zullen ook zichtbaar blijven.

Informatieaanvraag >

Storing melden >

Wijziging indienen >

Hierin vind je in het kort wat Globe Financieel is en zie je deze knoppen:

1. Informatieaanvraag
2. Storing melden
3. Wijziging indienen



Wanneer we kiezen voor 'storing melden' krijgen we onderstaand formulier te zien. In dit formulier staat uw bedrijfsnaam en naam van de aanmelder al voor ingevuld op basis van het inlogaccount, doordat je de categorie hebt geselecteerd weten wij ook al welk product of dienst het betreft. Hier hoeft je in principe alleen een omschrijving van de storing in te vullen. Het telefoonnummer kan desgewenst aangepast worden naar een direct telefoonnummer waarop je bereikbaar bent. Bij 'Bijlage' is het mogelijk om een bestand zoals een schermafbeelding of een document toe te voegen en bij 'Voorkeur contact' kan desgewenst aangegeven worden of je liever contact per mail of telefoon wenst.

Storing melden

Aanmelder

Naam	Klant Arrix
Klant	Klant Arrix B.V.
Telefoonnummer	<input type="text" value="0123456789"/>
E-mail	<input type="text" value="klant@arrix.nl"/>
Omschrijving	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>
Bijlage	<input type="button" value="Bestand toevoegen"/> <input type="button" value="Ctrl+V/Cmd+V"/>
Voorkeur contact	<input type="text" value=""/>

Indienen

Wanneer je het formulier hebt ingevuld en klikt op indienen wordt de melding bij ons ingediend. De melding zal dan z.s.m. door een van onze collega's worden opgepakt.

Een wijzigingsaanvraag of informatieverzoek kan op een vergelijkbare manier ingediend worden.