

# SUPPORT PORTAL

## Gebruikershandleiding

Mirage ICT-Services B.V.

Kuiperbergweg 50      Tel.: 020 – 75 222 90

1101 AG Amsterdam      [www.mirage.nl](http://www.mirage.nl)

Versie: 20210119  
Datum: 19 januari 2021





## Inleiding

In deze handleiding staat beschreven hoe het Support Portal van Mirage werkt via de website ([www.mirage.nl](http://www.mirage.nl)). Het Support Portal van Mirage is ontwikkeld om klanten meer inzicht te geven in hun cases. Via de Support Portal kan de klant cases aanmaken, cases beheren, meldingen maken en communiceren met onze Supportdesk. Het Service Portal biedt een extra mogelijkheid naast dat de klant met de Supportdesk kan bellen en mailen.

Wanneer uw e-mailadres bekend is in onze systemen kunt u eenvoudig via “wachtwoord vergeten” een inlog aanvragen. In dit document leggen wij kort uit wat er in het Support Portal te vinden is en hoe u dit kunt gebruiken.

### Privacy

De informatie in deze handleiding is vertrouwelijk en uitsluitend bestemd voor klant. De klant zal de informatie in deze handleiding noch in haar geheel noch gedeeltelijk aan derden in enigerlei vorm bekendmaken zonder de expliciete schriftelijke toestemming van Mirage ICT Services.



## Inhoud

Inhoud.....	2
<b>1. Instructies Support Portal .....</b>	<b>3</b>
1.1 Inloggen .....	3
1.2 Overzicht .....	3
1.3 Mijn gegevens .....	4
1.4 Cases.....	5
1.5 Aanmaken case.....	6
1.6 Bijlage toevoegen .....	7
1.7 Notificaties en statuswijzigingen.....	8
1.8 Teamviewer .....	9



## 1. Instructies Support Portal

In dit hoofdstuk nemen wij u stap voor stap mee hoe u toegang krijgt tot het Support Portal en hoe u het Support Portal kunt beheren.

### 1.1 Inloggen

Via <https://support.mirage.nl/> komt u op de inlogpagina van het Support Portal. Deze link is ook boven in de header van onze website te vinden via de knop "Support Portal".

Wanneer u voor het eerst toegang tot het "Support Portal" wilt kunt u een wachtwoord aanvragen door op "wachtwoord vergeten" te klikken, zoals in de onderstaande afbeelding is te zien. Wanneer uw e-mailadres bij ons in het systeem staat ontvangt u automatisch een wachtwoord waarmee u inzicht heeft in de cases van u of uw organisatie.

Mocht uw e-mailadres niet bekend zijn en wilt u toch toegang tot het Support Portal, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen per e-mail of telefoon.

Inloggen

Overzicht Cases Mijn gegevens Contact Teamviewer

E-mailadres support@mirage.nl

Wachtwoord .....

Onthoud gegevens

Wachtwoord vergeten? Inloggen

Afbeelding 1.1. Inloggen

### 1.2 Overzicht

In de onderstaande afbeelding ziet u een overzicht met cases, zoals deze er bij u uit zouden kunnen zien. Op deze manier kunt u zien welke cases er bekend zijn en welke status een case heeft.

Afhankelijk van de rechten die u heeft, die zijn toegekend via onze systemen, kunt u cases aanmaken en inzien.

Overzicht

Openstaande cases Nieuwe case

CallNr	Omschrijving	Adres	Status	Type	Datum	Gepland op*
20601	Mijn outlook start niet!	Norman Schaefers AMSTERDAM	Open	Incident	11-01-2021	
20600	Ik heb geen internet.	Norman Schaefers AMSTERDAM	Gepland	Incident	12-01-2021	12-01-2021

Afbeelding 1.2. overzicht



### 1.3 Mijn gegevens

Via “*mijn gegevens*” kunt u de gegevens bekijken die bij ons bekend zijn en gekoppeld zijn aan uw account. Deze gegevens kunt u eventueel wijzigen evenals het wachtwoord van uw account. In de onderstaande afbeelding is een voorbeeld te zien hoe deze gegevens eruit zouden kunnen zien.

#### Mijn gegevens

Persoonlijke gegevens

Bedrijf	Norman Schaefers
Voornaam	Norman
Achternaam	Schaefers
Adres	[REDACTED]
Postcode	[REDACTED]
Plaats	AMSTERDAM
E-mail	<input type="text" value="support@mirage.nl"/>
<input type="button" value="E-mailadres wijzigen"/>	

Wijzig wachtwoord

Huidig wachtwoord	<input type="password"/>
Nieuw wachtwoord	<input type="password"/>
Herhaal nieuw wachtwoord	<input type="password"/>
<input type="button" value="Wachtwoord wijzigen"/>	

Afbeelding 1.3. mijn gegevens



## 1.4 Cases

Afhankelijk van uw rechten heeft u inzicht in de cases die u heeft aangemaakt en/of cases die binnen uw organisatie actief zijn. In de onderstaande afbeelding zijn een tweetal cases te vinden die zijn aangemaakt door een gebruiker.

### Case

Selecteer case

Zoek Nieuwe case

Toon alle cases

CallNr	Omschrijving	Adres	Status	Type	Datum	Gepland op*
20601	Mijn outlook start niet!	Norman Schaefers AMSTERDAM	Open	Incident	11-01-2021	
20600	Ik heb geen Internet.	Norman Schaefers AMSTERDAM	Gepland	Incident	12-01-2021	12-01-2021

Afbeelding 1.4. Cases

In eerste instantie filtert het systeem op cases die actief zijn. Mocht u meer inzicht willen in alle cases, dan kunt u gebruik maken van het vinkje “toon alle cases”. Hiermee krijgt u een compleet overzicht alle cases die bij ons bekend zijn. In de onderstaande afbeelding ziet u dat het “toon alle cases” is aangevinkt.

### Case

Selecteer case

Zoek Nieuwe case

Toon alle cases

CallNr	Omschrijving	Adres	Status	Type	Datum	Gepland op*
20601	Mijn outlook start niet!	Norman Schaefers AMSTERDAM	Open	Incident	11-01-2021	

Afbeelding 1.5. Toon alle cases



## 1.5 Aanmaken case

Via het menu “cases” heeft u de mogelijkheid om een case aan te maken (indien u hier de rechten voor heeft). Hier kunt u alle relevante informatie kwijt over een case die relevant is.

In dit aanmeldscrem worden automatisch uw contactgegevens ingevuld. Indien dit niet het geval is vragen wij u deze alsnog in te vullen. Indien hier onjuistheden staan vermeld vragen wij u deze ook te wijzigen.

Bij de case vernemen wij graag welke gebruiker het betreft, zodat onze engineers bij de juiste gebruiker aan de slag kunnen.

Bij het type case kunt u aangeven of het gaat om een incident of iets anders. Een “incident” kunt u gebruiken op het moment dat er plotseling iets niet meer werkt. Hierbij te denken aan een verbinding die plotseling niet meer werkt of een computer die een storing geeft. Daarnaast kunt u aangeven waar de case op van toepassing is, wat de impact hiervan is en wat de urgentie is. Aan de hand van deze gegevens gaan onze engineers aan de slag met uw case.

### Nieuwe case

Naam aanmelder:	<input type="text" value="Dhr. N. Schaefers"/>
Telefoonnummer aanmelder:	<input type="text" value="0612345678"/>
Betreft gebruiker:	<input type="text" value="Vrij in te vullen"/>
Telefoonnummer gebruiker:	<input type="text" value="0612345678"/>
Type case:	<input type="text" value="Incident"/>
Van toepassing op:	<input type="text" value="Selecteer een reden..."/>
Impact:	<input type="text" value="Selecteer een optie..."/>
Urgentie:	<input type="text" value="Selecteer een optie..."/>
Bijlage:	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Kies bestand..."/>
Omschrijving:	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Indienen"/>

- Reden is verplicht
- Impact is verplicht
- Urgentie is verplicht

Afbeelding 1.5. Aanmaken case



## 1.6 Bijlage toevoegen

Bij het aanmaken van de case is er ook de mogelijkheid om bijlagen bij te voegen. Dit kan voor ons handige informatie bevatten. Indien u foutmeldingen, pop-ups, foto's, ect. heeft die van toepassing zouden kunnen zijn bij de case, dan ontvangen wij deze graag. Dit bevordert de voortgang van de case en helpt de engineer bij het voorbereiden van de case.

### Nieuwe case

Naam aanmelder:	<input type="text" value="Dhr. N. Schaefers"/>
Telefoonnummer aanmelder:	<input type="text" value="0612345678"/>
Betreft gebruiker:	<input type="text" value="Vrij in te vullen"/>
Telefoonnummer gebruiker:	<input type="text" value="0612345678"/>
Type case:	<input type="text" value="Incident"/>
Van toepassing op:	<input type="text" value="PC (Fat Client)"/>
Impact:	<input type="text" value="1 werkplek/persoon"/>
Urgentie:	<input type="text" value="Halve dag uitwijk mogelijk"/>
Bijlage:	<input type="button" value="Kies bestand..."/>
Omschrijving:	<input type="text" value="PC start niet meer op."/>
	<input type="button" value="Indienen"/>

Afbeelding 1.6. Bijlage





## 1.7 Notificaties en statuswijzigingen

Bij het aanmaken van een case ontvangt u een e-mail ter bevestiging. Naast dat u in het Support Portal de status terug kunt vinden, ontvangt u ook een e-mail op het moment dat er wijzigingen zijn of dat er aanvullende vragen zijn gesteld in het Support Portal.

Indien onze engineer een vraag of bericht achterlaat in de portal wordt u hier per e-mail van op de hoogte gesteld. In deze e-mail is ook een link te vinden naar de betreffende case.

Zoals in de onderstaande afbeelding te zien is, is bij het openen van een case de ruimte om aanvullingen te plaatsen op de case. Deze mogelijkheid kunt u bijvoorbeeld ook gebruiken als u later extra informatie kwijt wilt over de case.

**Case 20601 - Incident** Terug naar overzicht

Van toepassing op: PC (Fat Client)      Locatie: Norman Schaefers, ██████████ AMSTERDAM

**Status:** **Open**      Omschrijving: Mijn outlook start niet!

Aangemeld door: Dhr. N. Schaefers (Tel: 0612345678)

Betreft gebruiker: Support (Tel: 0612345678)

---

<b>Dhr. N. Schaefers</b> Mijn outlook start niet!	11-01-2021 22:22
<b>Dhr. N. Schaefers</b> Toevoegingen.	11-01-2021 22:23

**Aanvullingen:**

Bijlage:  Kies bestand...

Verstuur

Afbeelding 1.7. Status wijzigingen

Bij statuswijzigingen, bijvoorbeeld bij geplande activiteiten of een case die is afgehandeld, ontvangt u notificaties per e-mail. Ook wanneer de cases van status wijzigen kan u reageren op de case, zoals in de onderstaande afbeelding is te zien.

Mocht de case gesloten zijn en ondervindt u alsnog problemen naar aanleiding van deze case dan kunt u alsnog aanvullingen plaatsen. Mirage kan de case weer openen op het moment dat dit nodig blijkt te zijn.

**Case 20601 - Incident** Terug naar overzicht

Van toepassing op: PC (Fat Client)      Locatie: Norman Schaefers, ██████████ AMSTERDAM

**Status:** **Gepland op 13-01-2021**      Omschrijving: Mijn outlook start niet!

Aangemeld door: Dhr. N. Schaefers (Tel: 0612345678)

Betreft gebruiker: Support (Tel: 0612345678)

---

<b>Dhr. N. Schaefers</b> Mijn outlook start niet!	11-01-2021 22:22
<b>Dhr. N. Schaefers</b> Toevoegingen.	11-01-2021 22:23
<b>Dhr. N. Schaefers</b> This is a test	12-01-2021 15:03

**Aanvullingen:**

Bijlage:  Kies bestand...

Verstuur

Afbeelding 1.8. Status wijzigingen



### 1.8 Teamviewer

In het Support Portal is ook de knop “Teamviewer” te vinden. Het kan zijn dat een van onze engineers contact met u opneemt en u vraagt om toegang te verlenen tot een laptop op computer. Wanneer u op de knop “Teamviewer” klikt zal de applicatie Teamviewer worden geïnstalleerd. Op deze manier geeft u de engineer toegang en de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen. In het geval dat een engineer toegang wil middels Teamviewer, zal de engineer contact met u opnemen. De engineer zal u op dat moment verder helpen met het gebruik van Teamviewer.