

HELPDESK PORTAL

Procedure aanleggen Tickets



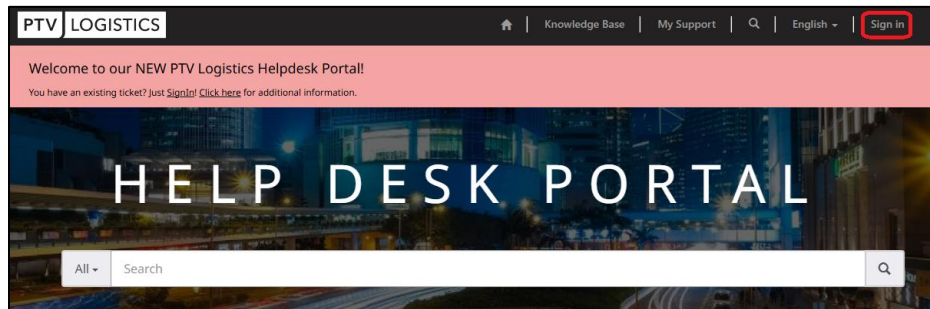
In een wereld waar klanttevredenheid en een snelle oplossing van de problemen essentieel zijn, bieden we met onze **PTV Logistics - Helpdesk Portal** een efficiënte manier om vragen of problemen te melden.

Dit platform werd speciaal ontworpen om een snelle, gestructureerde en gebruiksvriendelijke manier te bieden voor het rapporteren van technische problemen of andere zaken. U kunt eenvoudig Tickets aanleggen, waarna ons team direct aan de slag zal gaan om u binnen de gepaste termijn een oplossing te bieden.

Het gebruik van een Helpdesk Portal zorgt niet alleen voor een snellere afhandeling van verzoeken, maar biedt ook volledige transparantie in het proces, zodat u ten allen tijde de status van uw ticket kan opvolgen.

Aanmelden

Ga via de internetbrowser naar: <https://support.ptvlogistics.com/> en klik op: "Sign in":

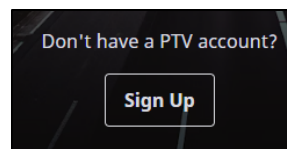


LET OP: Verzeker u ervan dat u gebruik maakt van het PTV Logistics-portal en NIET van het PTV Group-portal!

U dient over een account binnen het platform te beschikken wanneer u wenst te connecteren met het portal.

Account aanmaken

Logt u voor de eerste keer in, dan kunt u een account aanmaken door in het aanmeldscherm te klikken op: "Sign up".



Maak nu uw account aan en klik vervolgens op: "Next".

Vul hier uw email adres in met een geschikt wachtwoord naar keuze en bevestig dit.

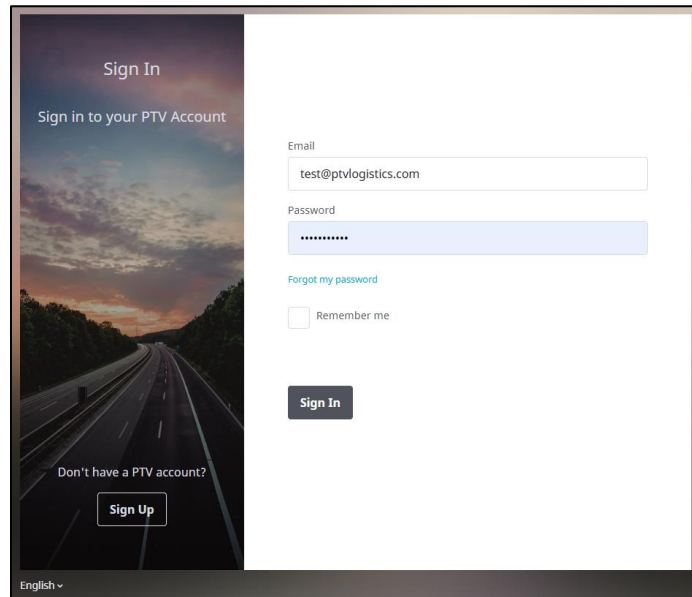
The screenshot shows the 'Sign Up' page for creating a PTV account. The left sidebar features a background image of a road at sunset, with the text 'Sign Up', 'Create your PTV Account', and a 'Sign In' button. The main content area is titled 'Step 2' and includes a progress bar with three steps, where the first two are completed. The form fields include: 'Email' (test@ptvlogistics.com), 'Password' (masked with dots), and 'Confirm password' (masked with dots). Below these fields, a password strength indicator shows requirements: 12 characters, 1 lowercase, 1 uppercase, 1 digit, and 1 special character. A checkbox for terms and conditions is checked. A reCAPTCHA 'I'm not a robot' checkbox is also present. At the bottom, there are 'Sign Up', 'Back', and 'Cancel' buttons. The language is set to 'English'.

Uw account is nu aangemaakt en u ontvangt via mail een link om het account te activeren.

The screenshot shows the 'Welcome to PTV!' page after successful account creation. The left sidebar is identical to the previous screen. The main content area has a progress bar with three steps, all of which are now completed. The heading is 'Welcome to PTV!'. The text says: 'Thank you for choosing PTV products! To get started, click the activation link in the email we sent you. If you have not received the verification email, please check your "spam" folder. You can click the resend button below to have another email sent to you.' Below this text is a 'Resend now' button. At the bottom, it says 'Please keep this browser open to ensure successful activation.'

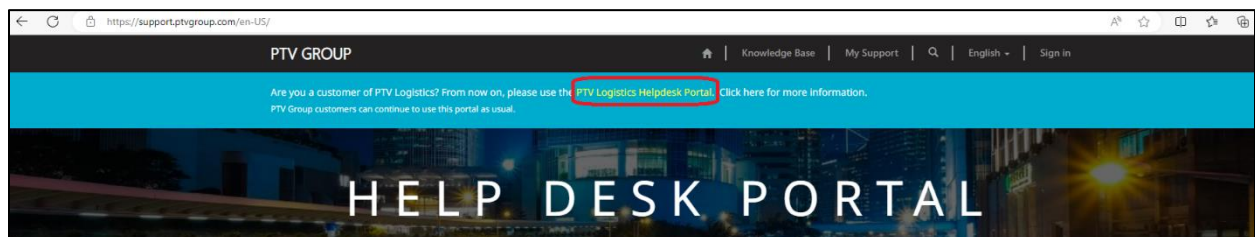
Inloggen

Zodra u over een useraccount beschikt, kunt u inloggen:



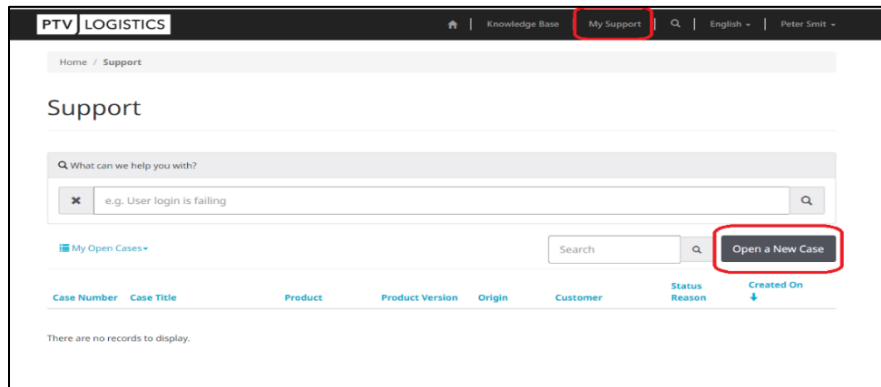
The image shows a web form for logging in or signing up for a PTV account. On the left, there is a vertical banner with a road at sunset. The text 'Sign In' is at the top, followed by 'Sign in to your PTV Account'. Below this is a 'Sign Up' button and the text 'Don't have a PTV account?'. On the right, there is a 'Sign In' section with fields for 'Email' (containing 'test@ptvlogistics.com') and 'Password' (masked with dots). Below the password field is a link 'Forgot my password' and a checkbox for 'Remember me'. A 'Sign In' button is at the bottom of the right section. At the very bottom left, there is a language selector showing 'English'.

BELANGRIJK: zorg ervoor dat u na het inloggen kiest voor PTV Logistics:



Aanleggen Ticket

U kunt via “My Support” een nieuwe case aanleggen:



Vul de volgende gegevens in:

The screenshot shows the 'Open a New Case' form. The title is 'Open a New Case'. There is a single input field labeled 'Title *' with the placeholder text 'Case omschrijving'.

Title: een duidelijke omschrijving van het issue waar u tegen aan loopt.

The screenshot shows the 'Open a New Case' form with the following fields: 'Case Type *' (Incident Request), 'Customer *' (PTV Nederland B.V.), 'Contact *' (Peter Smit), 'Priority' (Standard), 'Product *' (PTV Route Optimiser ST), 'Product Version' (empty), and 'Description *' (a rich text editor with the placeholder 'Add your description ...'). There is also an 'Attach a file (The maximum file size is 25 MB)' section with an 'Upload' button.

In het veld **Description** kan u uitgebreid beschrijven waar u tegen aan loopt.

Het is handig als u uw telefoonnummer vermeldt, zo hebben onze medewerkers nadien de mogelijkheid om u ook telefonisch te contacteren.

Zodra de case is aangelegd zal één van onze medewerkers hiermee aan de slag gaan. U kunt nadien steeds connecteren met het portal om het status van uw ticket op te volgen. U zult daarnaast via mail bericht krijgen wanneer er een statuswijziging van uw ticket heeft plaats gevonden.