

HANDLEIDING

AVEX SERVICE PORTAL
SERVICENOW



EFFECTIVE
BUSINESS
COMMUNI

INHOUDSOPGAVE

- Even voorstellen: WIJ ZIJN AVEX!
- Inloggen AVEX Service Portal
- Nieuw contact aanmaken
- Case aanmaken
- Menu – Mijn lijsten
- Menu – Ondersteuning
- Menu – Contacten en rollen bewerken (admin)



WIJ ZIJN AVEX!

De wereld om ons heen verandert in rap tempo. **Verbinden en inspireren** staan centraal. Fysiek en virtueel. AVEX draagt daar met slimme innovatieve audiovisuele oplossingen aan bij.

Als familiebedrijf, met een team van 250 betrokken professionals, werken wij al meer dan 35 jaar voor veel mooie opdrachtgevers. Met passie en aandacht. Wij werken met gerenommeerde A-merken. Wij hebben vestigingen in Nederland, België en de UK. Ook maken we deel uit van GPA, een wereldwijde System Integrator.

[Over Ons - AVEX \(avex-int.com\)](https://www.avex-int.com)

Bekijk de video



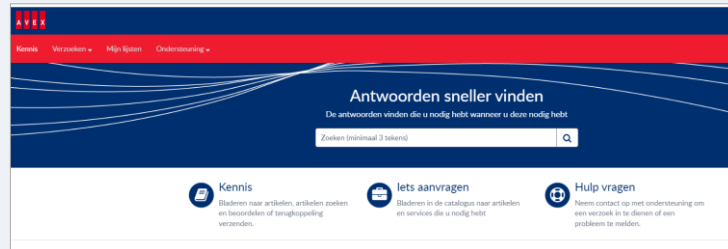
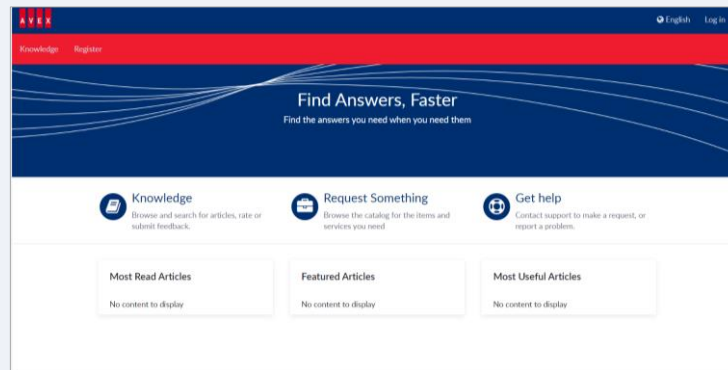
INLOGGEN

Open de internetbrowser.
Gebruik het webadres dat door AVEX via een
welkom e-mail is aangeleverd.
Het volgende scherm is zichtbaar:

Klik rechts bovenin het scherm op Log in.

Voer uw Gebruikersnaam en wachtwoord.


Je bent nu ingelogd in het AVEX service portaal.
Het volgende scherm wordt getoond:



NIEUW CONTACT AANMAKEN

Via de keuze 'iets aanvragen' komt u via de tegel 'contact aanmaken' in het invul formulier.

Voornaam, Achternaam en E-mail adres zijn verplichte velden. Door te klikken op 'indienen' wordt de aanvraag opgestart. Het aangemaakte contact ontvangt via e-mail een welkombericht met gebruikersnaam en eenmalig wachtwoord. Bij de eerste keer inloggen wordt gevraagd om het wachtwoord te wijzigen en MFA te activeren.

 **Iets aanvragen**
Bladeren in de catalogus naar artikelen en services die u nodig hebt

Populaire artikelen

[Contact maken](#)
Contact maken

[Details weergeven](#)


Startpagina > Customer Service > Services > Contact maken Zoeken


Contact maken

Contact maken

Geef de gegevens van de contactpersoon op.

* Verplicht veld

* Voornaam	<input type="text"/>	* Account	 Account name <input type="text"/>
* Achternaam	<input type="text"/>	* E-mail	<input type="text"/>
Titel	<input type="text"/>	Zakelijke telefoon	<input type="text"/>
Taal	<input type="text" value="System (Nederlands)"/>	Mobiele telefoon	<input type="text"/>

 Bijlagen toevoegen

CASE AANMAKEN

Via 'iets aanvragen' en te klikken op de tegel 'maak een case' verschijnt een invulformulier voor het aanmaken van een Case.

De velden aanvrager, contactpersoon, e-mail, referentienummer, een korte beschrijving en een uitgebreide beschrijving zijn verplicht. Door de verstoring zo goed mogelijk te beschrijven én welke acties reeds ondernomen zijn, help je ons sneller op weg met het oplossen van de verstoring. Ondersteunend fotomateriaal maakt het nog duidelijker en kan worden bijgevoegd.



iets aanvragen

Bladeren in de catalogus naar artikelen en services die u nodig hebt

[Maak een Case](#)

Maak een Case

[Details weergeven](#)

Startpagina > Customer Service > Ondersteuning > Maak een Case

Zoeken

Maak een Case

Maak een Case

* Verplicht veld

* Aanvrager

* Contactpersoon

* Contactpersoon Email

Locatie

Kamer

CI Nummer

* Referentie Nummer

[Indienen](#)

Vereiste informatie

[Aanvrager](#) | [Contactpersoon](#)

[Contactpersoon Email](#)

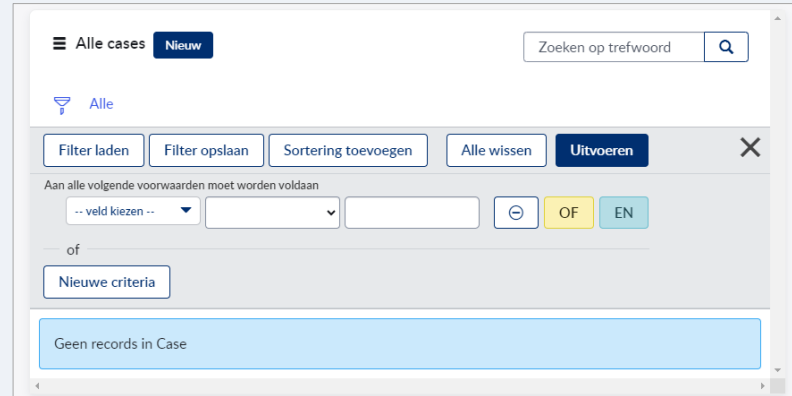
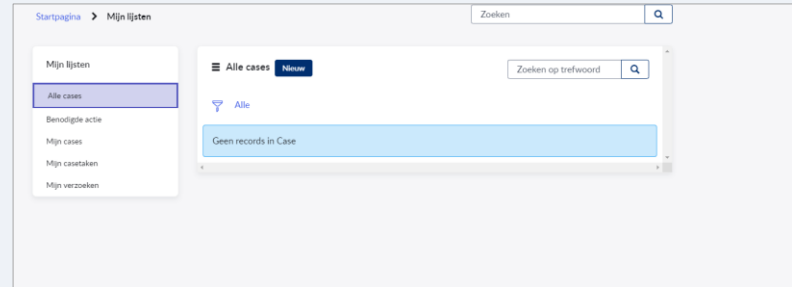
[Referentie Nummer](#)

[Korte beschrijving](#) | [Beschrijving](#)

MENU – MIJN LIJSTEN

Via menubalk keuze ‘mijn lijsten’ kan worden gekozen voor diverse Case overzichten.

Door te klikken op het trechter icoon verschijnt een filtermenu. Hier kunnen op basis van diverse criteria persoonlijke filters aangemaakt worden en opgeslagen voor later gebruik.



MENU - ONDERSTEUNING

- **Buitendienst afspraken**
Inzicht in buitendienst afspraken
- **Assets**
Overzicht van assets in de organisatie
- **Contacten**
Overzicht van contacten in de organisatie
- **Installatie basis**
Overzicht installed base
- **Orders**
Niet in gebruik
- **Publicaties**
Publicaties relevant voor uw organisatie
- **Producten**
Niet in gebruik
- **Ondersteuningsprofiel**
Overzicht huidig contact
- **Werkorders**
Overzicht buitendienst of reparatie opdrachten

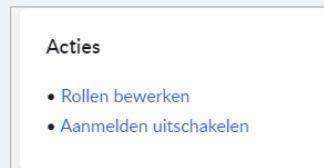


MENU – CONTACTEN EN BEWERKEN ROLLEN (ALLEEN VOOR ADMIN ROL)

Via menubalk keuze ‘Ondersteuning’ en daarna ‘contacten’ wordt een overzicht getoond van de contacten binnen de organisatie. Hier kan informatie met betrekking tot het contact worden aangepast.

Onderaan de pagina staan twee mogelijk acties:

- Bij ‘rollen bewerken’ kan het gewenste profiel voor het contact worden gekozen.
- Als ‘aanmelden uitschakelen’ wordt gekozen kan het contact niet meer aanloggen in het portaal.



Rol	Recht
sn_customerservice.customer	Eigen Case aanmaken, toegang tot eigen cases
sn.customerservice.customer_case_manager	Case aanmaken voor organisatie, toegang tot alle cases organisatie
sn.customerservice.customer_admin	Als case manager, aanmaken en managen contacten organisatie



Kom je er zelf niet uit?

Mail voor ondersteuning naar:
servicedesk@avex.nl





AVEX SERVICE DESK | WELKOM!



ALTIJD DICHTBIJ

