



# Handleiding SMC iSupport Ticketsysteem voor installateurs

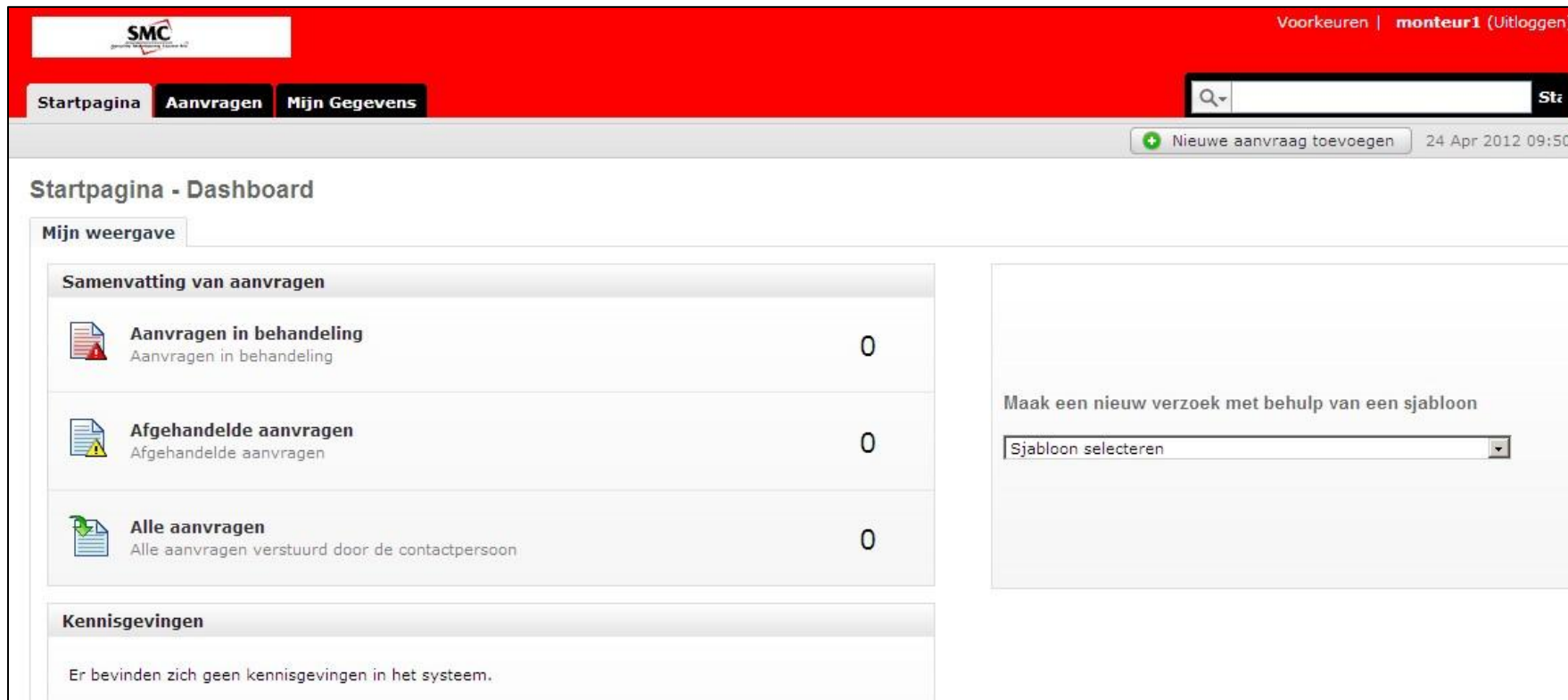
## Inhoud

Inloggen op het SMC iSupport ticketsysteem .....	2
Overzicht Startpagina .....	3
Voorkeuren instellen .....	4
Overzicht pagina Aanvragen .....	5
Overzicht pagina Mijn Gegevens .....	6
Een aanvraag indienen via het iSupport ticketsysteem .....	7
Tenslotte.....	10
Hoe bereikt u SMC iSupport? .....	10




## Inloggen op het SMC iSupport ticketsysteem

U kunt inloggen op het ticketsysteem via de volgende url: <https://isupport.smc-alarmcentrale.nl/portal> . Hiervoor dient u in bezit te zijn van een gebruikersnaam en wachtwoord. Indien u deze nog niet heeft ontvangen, kunt u deze aanvragen door een e-mailbericht te sturen naar [isupport@smc-alarmcentrale.nl](mailto:isupport@smc-alarmcentrale.nl) . Vermeld hierin de volgende gegevens: uw naam, bedrijfsnaam en (mobiel) telefoonnummer. Na controle ontvangt u van ons uw inloggegevens.

Nadat u ingelogd bent, ziet u het volgende scherm:



The screenshot shows the SMC iSupport dashboard interface. At the top, there is a red header with the SMC logo on the left and the user name 'monteur1 (Uitloggen)' on the right. Below the header, there is a navigation bar with tabs for 'Startpagina', 'Aanvragen', and 'Mijn Gegevens'. A search bar is located on the right side of the navigation bar. Below the navigation bar, there is a status bar with a green plus icon and the text 'Nieuwe aanvraag toevoegen' and the date '24 Apr 2012 09:50'. The main content area is titled 'Startpagina - Dashboard' and contains a section for 'Mijn weergave'. This section includes a 'Samenvatting van aanvragen' table with three rows: 'Aanvragen in behandeling' (0), 'Afgehandelde aanvragen' (0), and 'Alle aanvragen' (0). Below the table, there is a 'Kennisgevingen' section with the message 'Er bevinden zich geen kennisgevingen in het systeem.' On the right side of the dashboard, there is a section titled 'Maak een nieuw verzoek met behulp van een sjabloon' with a dropdown menu labeled 'Sjabloon selecteren'.

Samenvatting van aanvragen	
 <b>Aanvragen in behandeling</b> Aanvragen in behandeling	0
 <b>Afgehandelde aanvragen</b> Afgehandelde aanvragen	0
 <b>Alle aanvragen</b> Alle aanvragen verstuurd door de contactpersoon	0

## Overzicht Startpagina

De startpagina is verdeeld in 4 blokken. Onder “Samenvatting van aanvragen” ziet u een overzicht van uw ingediende aanvragen, verdeeld in “Aanvragen in behandeling”, “Afgehandelde aanvragen” en “Alle aanvragen”

Onder “Kennisgevingen” kunnen door SMC mededelingen geplaatst worden met een informatief karakter

Aan de rechterzijde kunt u een sjabloon selecteren om uw aanvraag in te dienen. Door het onderwerp te kiezen waarop uw aanvraag betrekking heeft, verschijnt een aanvraagformulier met vooraf ingevulde velden. Dit bespaart u tijd en tevens is voor de iSupport medewerkers direct duidelijk waar uw aanvraag over gaat. Dit zorgt ervoor dat uw aanvraag direct door de juiste persoon in behandeling kan worden genomen. Verderop in deze handleiding wordt het gebruik van deze sjablonen uitgelegd.

## Voorkeuren instellen

Door te klikken op “Voorkeuren” (rechts bovenaan op de pagina), kunt u de taal-, datum- en tijdstellingen aanpassen naar uw persoonlijke voorkeur.

### Voorkeuren

**Aanpassen** | **Wachtwoord wijzigen**

**Taal weergeven**

Taal kiezen:

**Tijdzone**

Tijdzone selecteren:

**Datumnotatie**

Datumnotatie instellen:

**Tijdnotatie**

Tijdnotatie instellen:

Ook kunt u uw persoonlijk wachtwoord wijzigen. Bij uw aanmelding heeft u van ons een wachtwoord toegewezen gekregen. Wij adviseren u om dit wachtwoord te wijzigen, zodra u de eerste keer inlogt op het iSupport ticketsysteem.

### Voorkeuren

**Aanpassen** | **Wachtwoord wijzigen**

**Wachtwoord wijzigen**

Huidig wachtwoord:

Nieuw wachtwoord:

Nieuw wachtwoord bevestigen:

## Overzicht pagina Aanvragen

Na klikken op het tabblad “Aanvragen” ziet u het volgende overzicht:

**Aanzichten**

- Mijn aanvragen
  - Mijn Open Aanvragen
  - Mijn Aanvragen in de W...
  - Mijn Aanvragen in Beha...
  - Mijn opgeloste aanvrag...
  - Mijn afgehandelde aanv...
  - Mijn Afgesloten Aanvra...
  - Al Mijn Aanvragen
- Mijn accountaanvragen
  - Alle
  - Open
  - InDeWacht
  - In behandeling
  - Opgelost
  - Voltooid
  - Afgesloten

**Aanvragen > Alle**

1 - 1 25 per pagina Tellen rijen

Onderwerp	Contactpersoon	Toegewezen aan	Vervaldatum	Status	Datum
<u>Testaanvraag met betrekking tot SMC Web</u>	TESTCONTACT1	Kees Douw	Tue, 24 Apr 2012 17:28:31 +0200	Resolved	Tue, 24 Apr 2012 09:28

Deze pagina is opgedeeld in 3 blokken. Aan de linkerzijde onder “Aanzichten” kunt u een filter toepassen op het overzicht van door u ingediende aanvragen, welke worden weergegeven aan de rechterzijde. U kunt de status van uw aanvraag volgen, doordat u “live” in het ticketsysteem kijkt. Door op het onderstreepte onderwerp te klikken, opent u de aanvraag.

## Overzicht pagina Mijn Gegevens

Het tabblad “Mijn Gegevens” toont uw gegevens, zoals ze in het iSupport systeem zijn ingevoerd. Eventuele wijzigingen kunt u per e-mail sturen naar [isupport@smc-alarmcentrale.nl](mailto:isupport@smc-alarmcentrale.nl)

**Monteur 1**  
Kan bekijken alle aanvragen van "TEST ACCOUNT 1"

Contactgegevens			
<b>Contactpersoon</b>	Monteur 1	<b>Accountnaam</b>	TEST ACCOUNT 1
<b>Telefoonnummer</b>	0123-456789	<b>Mobiel</b>	0612-345678
<b>E-mail:</b>	monteur1@gmail.com	<b>Alternatieve e-mail:</b>	
<b>Hulp op afstand</b>	-	<b>Twitter-schermaam:</b>	
<b>Functie</b>	Service monteur	<b>Beschrijving</b>	Dit is een voorbeeld
<b>Monteurscode (ID)</b>	123456	<b>PIN</b>	1234

Recente aanvragen Alle aanvragen bekijken Aanvraag toevoegen


Er is geen aanvraag beschikbaar.

Onder uw gegevens worden recente door u ingediende aanvragen getoond.

## Een aanvraag indienen via het iSupport ticketsysteem

Vanaf de startpagina kunt u op 2 manieren een nieuwe aanvraag indienen bij SMC iSupport. Wij raden u aan om gebruik te maken van de door ons

aangeleverde aanvraag sjablonen. Door te klikken op



Maak een nieuw verzoek met behulp van een sjabloon

Sjabloon selecteren

opent een keuzelijst met onderwerpen:



Maak een nieuw verzoek met behulp van een sjabloon

Sjabloon selecteren

- Sjabloon selecteren
- Adpro
- AL-1 aansluitingen (standaard)
- Autosound
- Chiron IP
- Conesco
- DigiAccess
- Eurowatch
- Griffid
- IP WebWayOne
- IQIP
- My Bodyguard
- Omnicast
- Rapportage aanvragen
- Satel
- SMC-Web
- Spectator
- Standaard aanvraag
- Videofied
- X-Trace

Door het onderwerp te kiezen waarop uw aanvraag betrekking heeft, wordt een deels ingevuld aanvraagformulier geopend. In dit voorbeeld maken we gebruik van de sjabloon "Rapportage aanvragen". Door deze te kiezen wordt het onderstaande formulier geopend. U hoeft hier slechts 2 (verplichte) velden in te vullen, nl. "aansluitnummer" en "type rapportage", waarna u op "aanvraag toevoegen" kunt klikken om de aanvraag te verzenden. Indien gewenst, is het mogelijk om in het veld "Beschrijving" extra informatie toe te voegen, of een bijlage toe te voegen via "Bestand(en) aanhangen". Ook is het mogelijk om een kopie van deze aanvraag te versturen naar een extra emailadres, middels het veld "CC".



## Nieuwe Aanvraag

Sjabloon

Rapportage aanvragen

## Aanvraaggegevens

Status Modus 

Aansluitnummer van de relatie (indien van toepassing) \*

Type rapportage: \* 

## Contactgegevens

Naam \* 

## Categoriegegevens

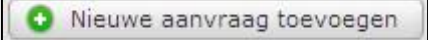

Categorie Subcategorie Product Onderwerp \* Beschrijving [Bestand\(en\) aanhangen](#) Bijlagen: CC 

Meerdere e-mailadressen invoeren, gescheiden met komma's

Aanvraag toevoegen

Terugzetten

Annuleren

De tweede manier om een aanvraag toe te voegen, is door te klikken op de knop . Hierdoor wordt een standaard sjabloon geselecteerd, waarin u uw aanvraag kunt invullen. Rechts bovenaan in dit aanvraagformulier heeft u alsnog de optie om een ander formulier te kiezen, via de knop .

Tijdens het verloop van uw aanvraag wordt u door het systeem op de hoogte gehouden van de status. Zo ontvangt u o.a. een email bericht bij ontvangst en na afhandeling van uw aanvraag. In dit bericht wordt steeds het ticketnummer vermeld, waaronder uw aanvraag geregistreerd is. Dit referentienummer zorgt ervoor dat alle aan uw aanvraag gerelateerde correspondentie op de juiste plaats bewaard blijft.

## Tenslotte

De iSupport medewerkers staan klaar om uw aanvraag in behandeling te nemen. Graag helpen wij u of uw medewerkers op het gebied van opleveringen, in- en uittest, mutaties, rapportages, Wet-PBR, IP-vragen en ontvanger instellingen. Heeft u een vraag, dan proberen wij u te helpen.

### Hoe bereikt u SMC iSupport?

Telefoonnummer SMC iSupport: 088-6789988

Emailadres SMC iSupport: [isupport@smc-alarmcentrale.nl](mailto:isupport@smc-alarmcentrale.nl)

Inloggen SMC iSupport: <https://isupport.smc-alarmcentrale.nl/portal>

Bereikbaarheid SMC iSupport: Maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 19.00 uur. (Buiten deze tijden tevens telefonisch bereikbaar voor spoedeisende zaken)