

Straightforward integrations

Handleiding myFrontForce

GEBRUIKERS

myFrontForce™

Auteur(s)	Guido Van de Velde
Versie	2
Datum	3/02/2023

FrontForce™

Distributie lijst

Kopij	Kopij houder
1	FrontForce NV
2	FrontForce NV

Versie overzicht

Versie	Datum	Reden
1.0	15/03/2022	Initial versie
2.0	03/02/2023	Update nav upgrade

Auteurs

Naam	
Guido Van de Velde	

Stakeholder confidential

© 2023 FrontForce NV - all rights reserved. Dit document mag niet verveelvoudigd worden, in zijn geheel of gedeeltelijk noch gebruikt worden voor offertes of fabricagedoeleinden, zonder de uitdrukkelijke toestemming van FrontForce NV en enkel indien deze tekst in de reproductie wordt opgenomen.

De informatie opgenomen in dit document wordt geacht nauwkeurig te zijn bij publicatie. Geen enkele aansprakelijkheid wordt door FrontForce NV aanvaard, voortvloeiend uit het gebruik van de informatie gegeven in dit document.

Alle informatie opgenomen in dit document is vertrouwelijk en heeft betrekking op technische en/of commerciële geheimen eigen aan FrontForce NV en mag niet verspreid worden zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van FrontForce NV.

Inhoudstabel

1 Inleiding 4

2 Aanmelden 5

2.1 Te gebruiken link 5

2.2 Inloggen 6

3 Aanmaken tickets 10

3.1 Via de Self Service web pagina 10

3.2 Via email 12

3.3 Via telefoon 12

4 Opvolgen tickets 13

4.1 Selectie ticket 13

4.2 Details ticket 14

1 Inleiding

Dit document is de korte handleiding voor het gebruik van de FrontForce helpdesk tool vanuit het standpunt van de eind-gebruikers binnen de verschillende klantenorganisaties van FrontForce.

Verder in dit document wordt deze tool “myFrontForce” genoemd.

Mocht U na het doornemen van dit document nog vragen of opmerkingen hebben, aarzel dan niet om ons te contacteren !

2 Aanmelden

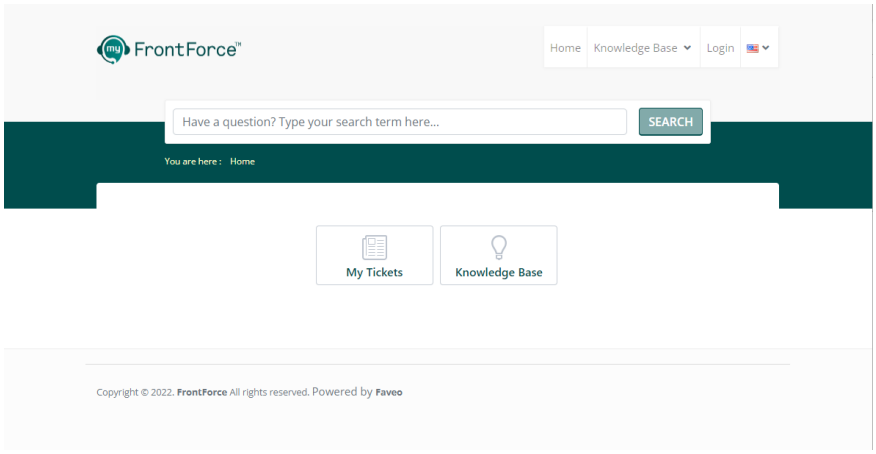
myFrontForce is een tool die beschikbaar is op verschillende manieren. Om gebruik te maken van de Self Service webpagina's kan er gewerkt worden met elke hedendaagse standaard browser.

2.1 Te gebruiken link

De URL waarop myFrontForce bereikbaar is:

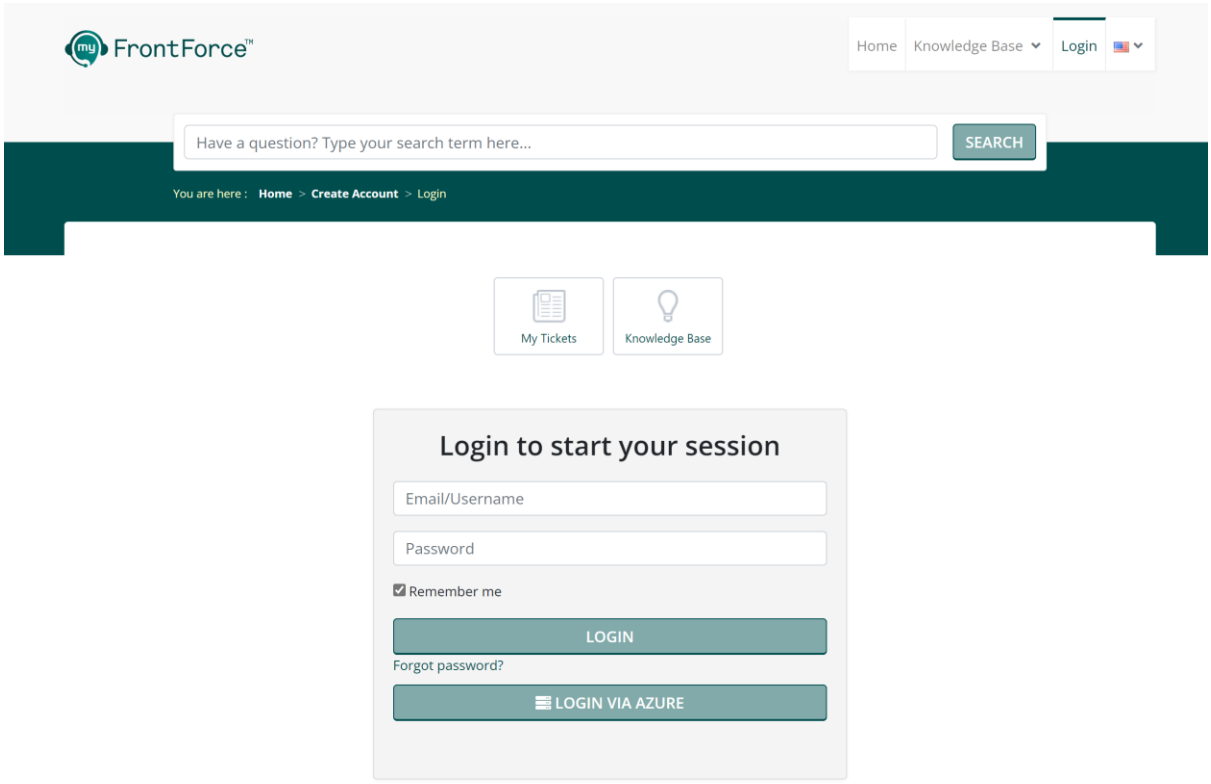
https://helpdesk.frontforce.be

Via deze URL kom je op de startpagina



Via de "Login" knop bovenaan de pagina kan je jezelf aanmelden.

2.2 Inloggen



Afhankelijk van hoe uw organisatie geïntegreerd is in de myFrontForce omgeving kan je inloggen :

- Met Username en wachtwoord (knop ‘LOGIN’)

  OF

- Via Single Sign On (knop ‘LOGIN VIA AZURE’)

Voor dit laatste moet er vooraf een koppeling gemaakt zijn tussen het authenticatie systeem van jouw organisatie en FrontForce. Je FrontForce contact persoon kan je hierover meer informatie geven.

Wanneer je nog geen login gekregen hebt, neem dan in eerste instantie contact op met de interne collega die verantwoordelijk is voor de SLA met FrontForce. In tweede instantie kan je contact opnemen met je contactpersoon binnen de FrontForce organisatie.

2.2.1 Inloggen via Azure

Op de inlogpagina dien je enkel op de knop ‘LOGIN VIA AZURE’ te klikken. Je wordt nu ofwel rechtstreeks ingelogd, ofwel omgeleid naar de login pagina van jouw eigen organisatie. Na een succesvolle authenticatie wordt je toegelaten tot de myFrontForce omgeving.

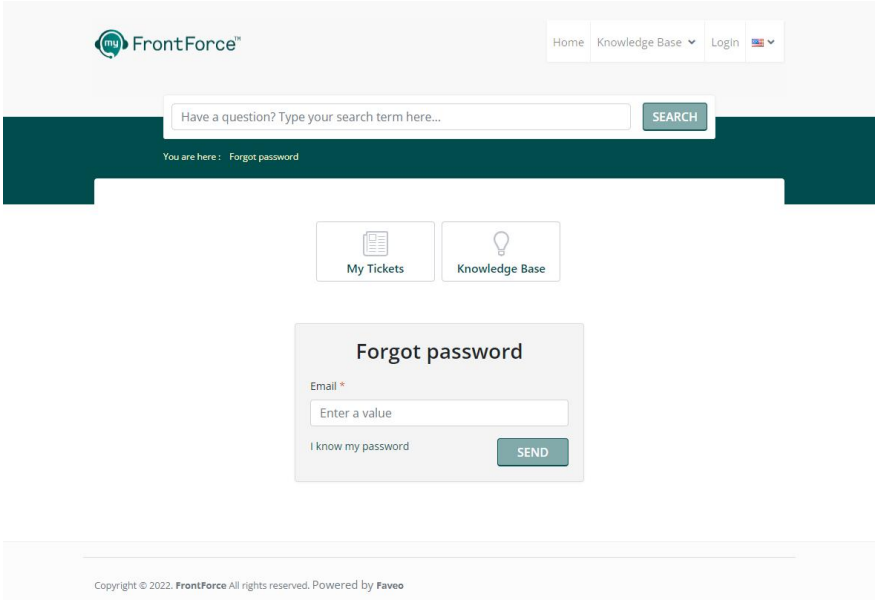
2.2.2 Inloggen via Username / Wachtwoord

Op de inlogpagina dien je :

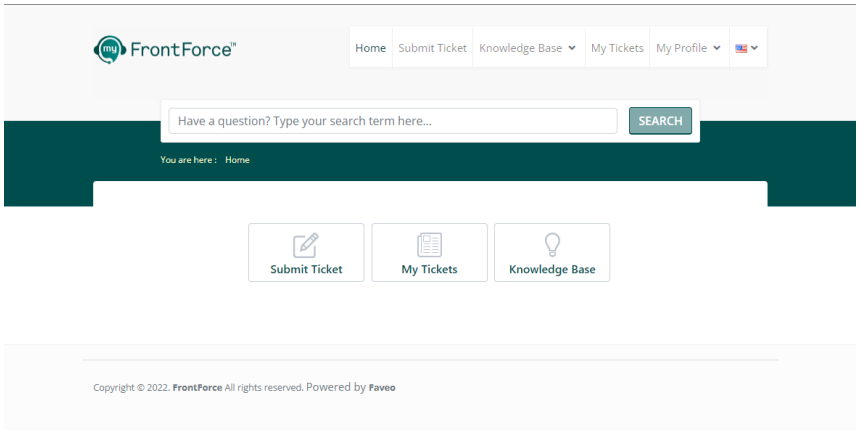
- Jouw username of email adres in te geven waarmee je bent geregistreerd
- Jouw wachtwoord in te geven
- Op de knop ‘LOGIN’ te klikken.

Je FrontForce contact zal je deze gegevens aanleveren.

Wanneer je je paswoord vergeten bent kan je een paswoord reset aanvragen via de link “Forgot password?” (enkel wanneer geen Single Sign On gebruikt wordt)



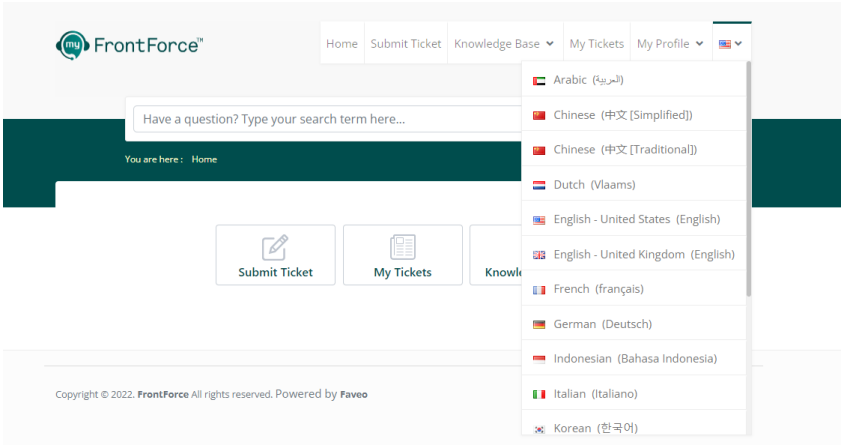
Wanneer je succesvol aangemeld bent krijg je volgend scherm te zien



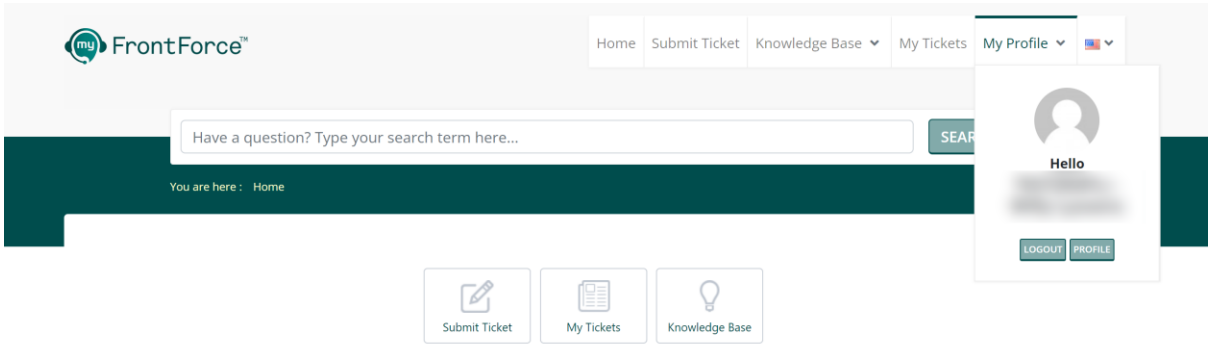
Dit hoofdstuk behandelt verder de algemene informatie.

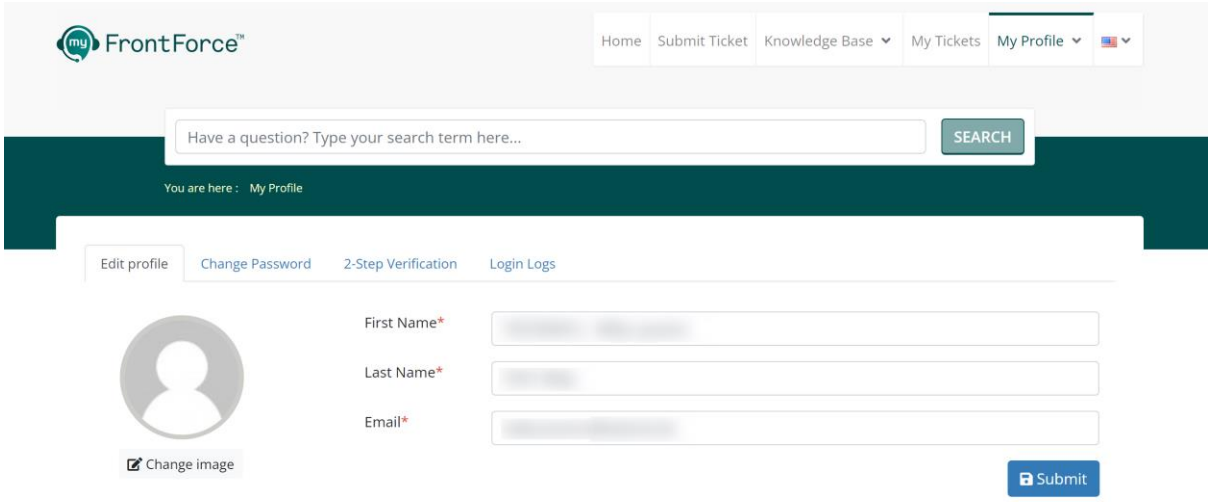
Default is de taal binnen myFrontForce ingesteld op Engels.

Je kan dit echter aanpassen via de taalkeuze knop rechts bovenaan

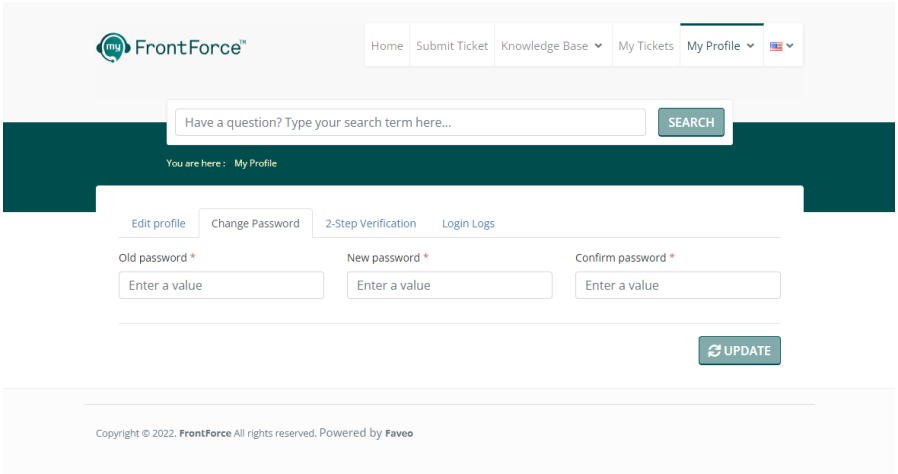


Via “My Profile” kan je uitloggen (“LOGOUT”) of je persoonlijke gegevens bekijken en bewerken (“PROFILE”)





Via “Change Password” kan het paswoord aangepast worden (enkel wanneer geen Single Sign On gebruikt wordt)

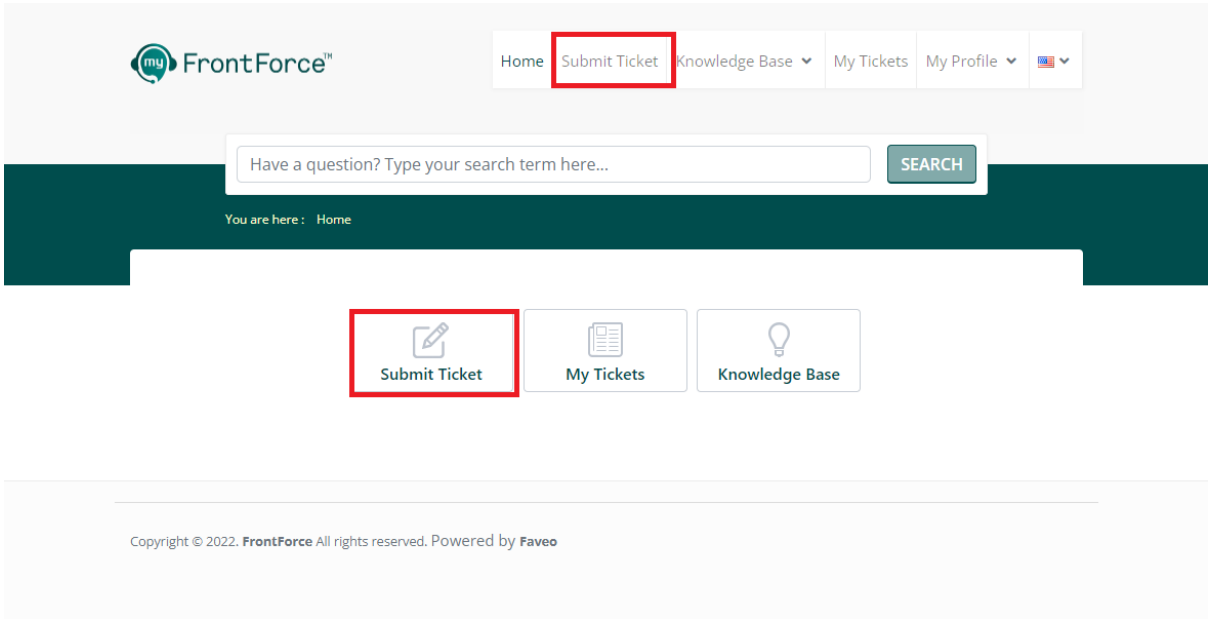


3 Aanmaken tickets

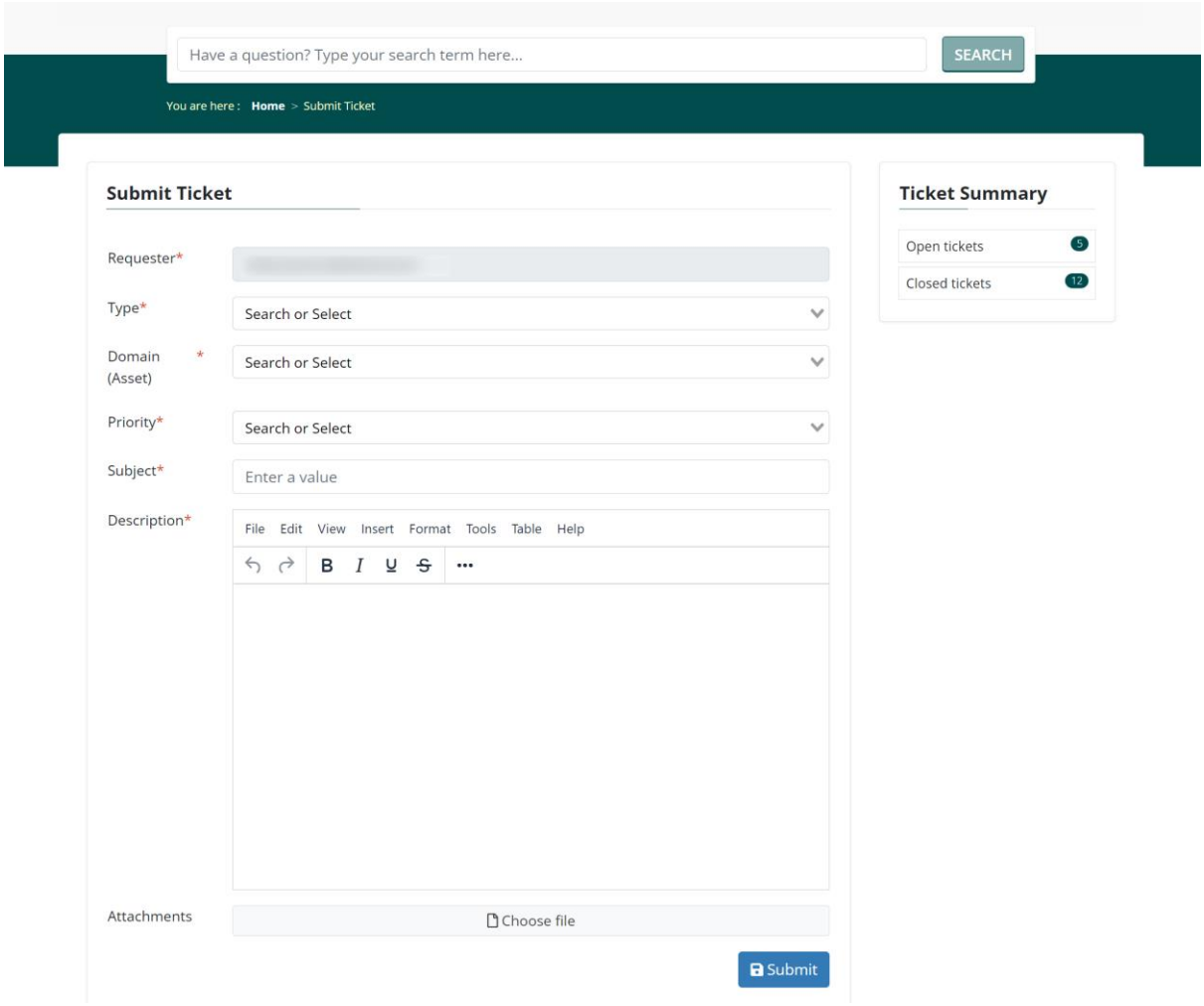
Tickets kunnen op verschillende manieren aangemaakt worden

- Via de myFrontForce SelfService web pagina
- Via email
- Telefonisch

3.1 Via de Self Service web pagina



Wanneer je een nieuw ticket wil toevoegen krijg je een invulformulier waar je de details kan ingeven.



De velden met een "*" zijn verplichte velden.

Veld	Omschrijving
Subject	Korte omschrijving van het onderwerp
Domein (Asset)	Een keuzelijst waarbij je aangeeft op welk domein het incident betrekking heeft.
Priority	Een keuzelijst om de prioriteit van het incident te kiezen • Low (P4) • Normal (P3) • High (P2) • Critical (P1)
Type	Hier kan je aangeven of het een incident of een vraag betreft.
Description	In dit veld geef je een gedetailleerde omschrijving van het incident. Dit is een tekst editor waarbij het ook mogelijk is tekeningen, foto's … toe te voegen
Submit	Het ticket wordt opgeslagen en het formulier wordt afgesloten

Het opvolgen en bewerken van open tickets wordt in een volgend hoofdstuk beschreven.

3.2 Via email

Wanneer je een geregistreerde gebruiker bent van de myFrontForce omgeving, is het voor jou ook mogelijk om een ticket aan te maken of aan te vullen via het versturen van een mail.

Het te gebruiken email adres is : helpdesk@frontforce.be

myFrontForce zal bij het ontvangen van deze mail de afzender gebruiken om de mail te koppelen aan de juiste organisatie en daardoor er voor zorgen dat jouw ticket bij de juiste behandelaar terecht komt.

3.3 Via telefoon

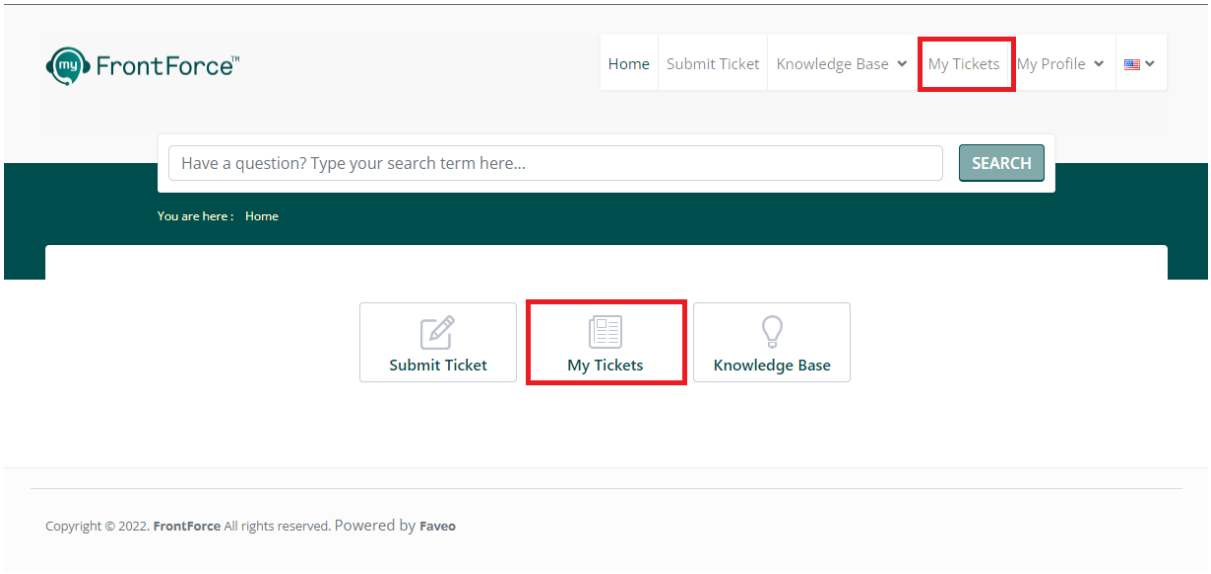
Het is daarnaast nog steeds mogelijk om een ticket telefonisch te melden. Het te gebruiken telefoonnummer is ongewijzigd :

0032 3 540 49 49.

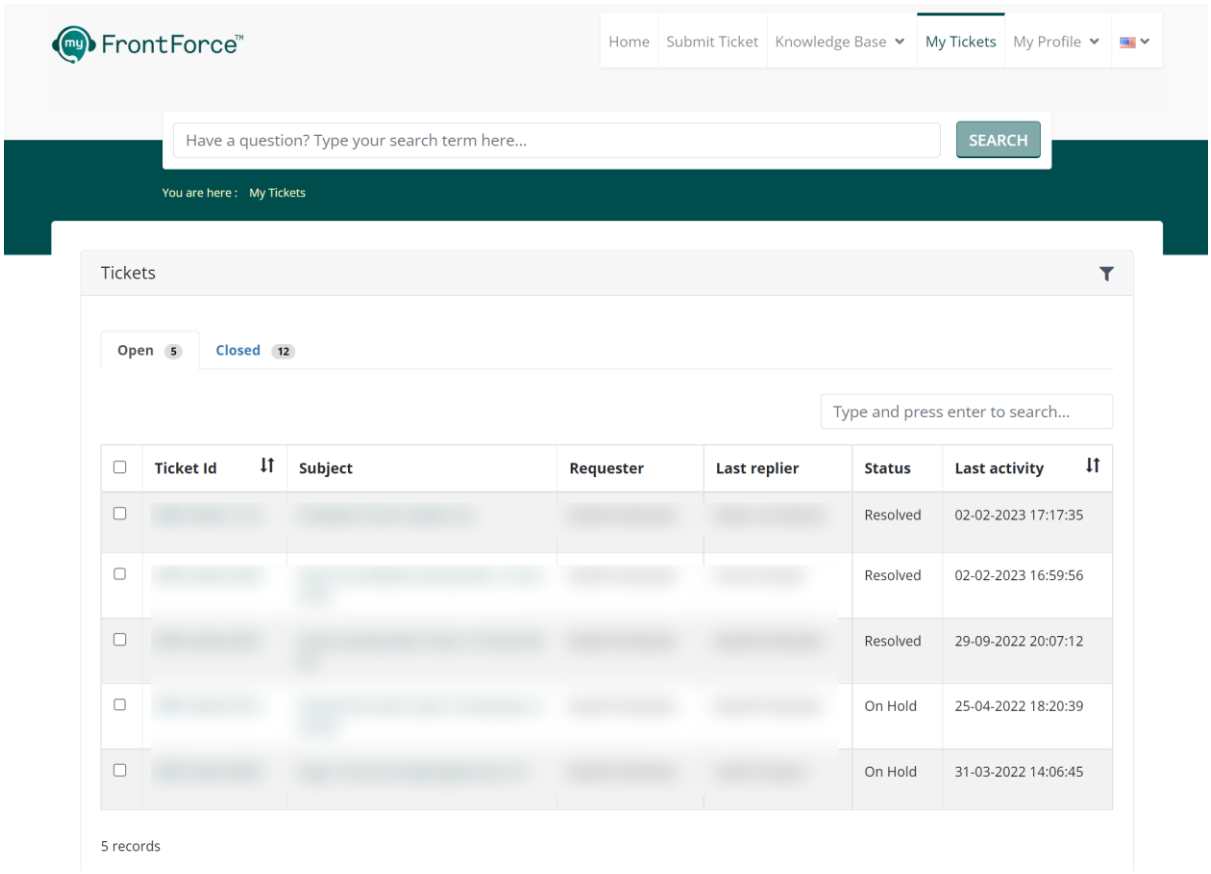
Herinner U dat bij het melden van een critical incident, er steeds een telefonisch contact noodzakelijk is, ook wanneer het ticket al is aangemaakt via de webinterface of email.

4 Opvolgen tickets

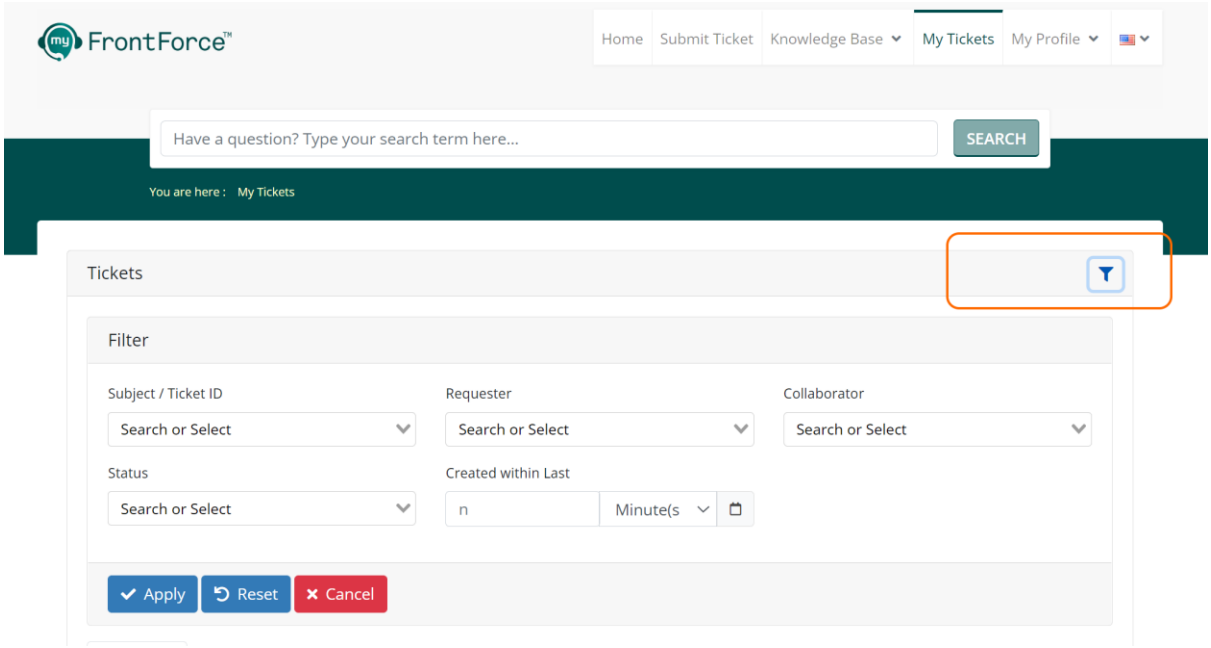
4.1 Selectie ticket



Default worden de open tickets getoond



Wanneer je een specifiek ticket zoekt, kan je via de filter optie criteria ingeven.

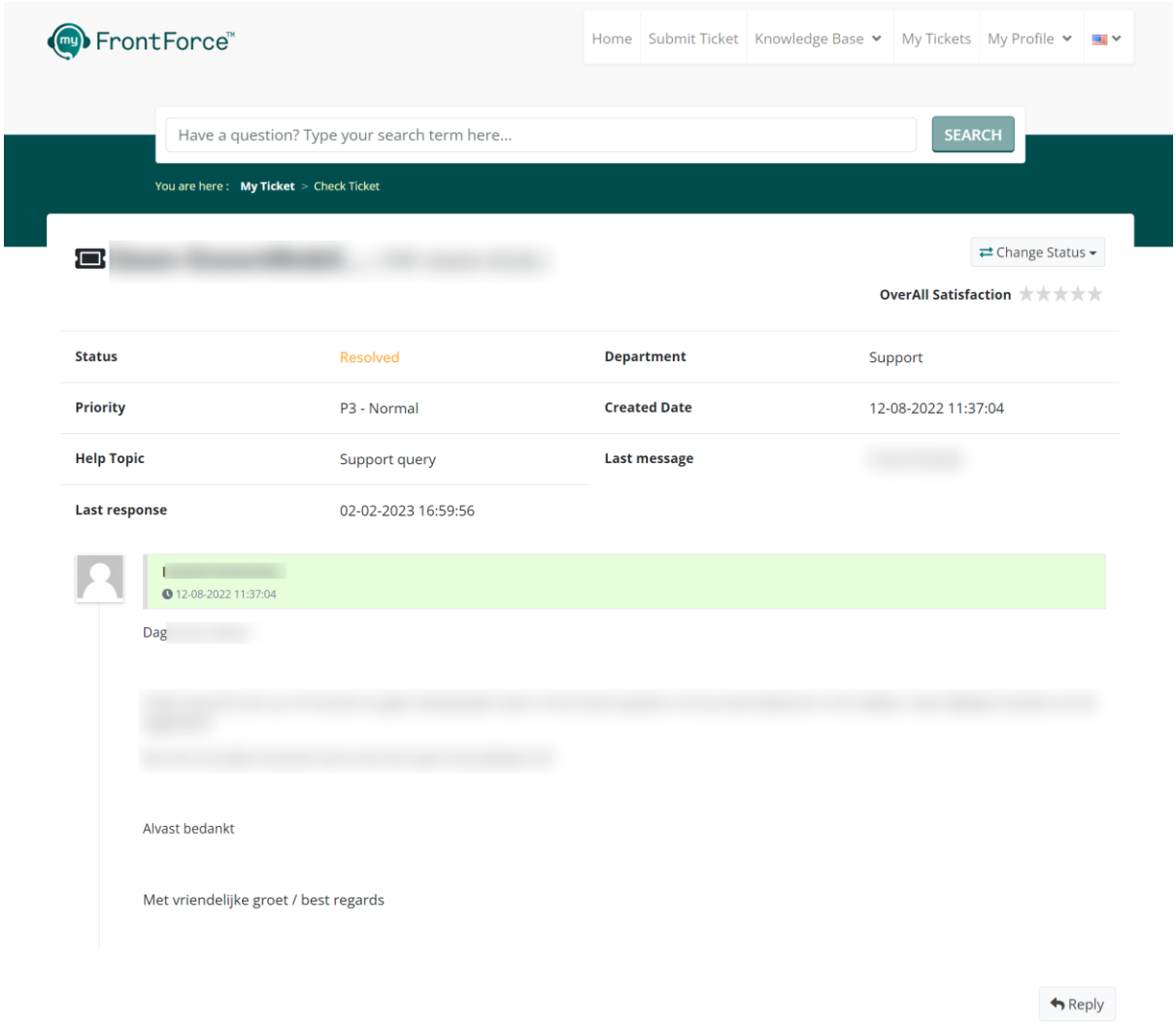


Hier kan je zoeken op

- het ticket id
- een ticket gemeld door een specifieke medewerkers (Requester of Collaborator) van het bedrijf
- een ticket in een specifieke status, inclusief gesloten tickets.
- Recent gemelde tickets

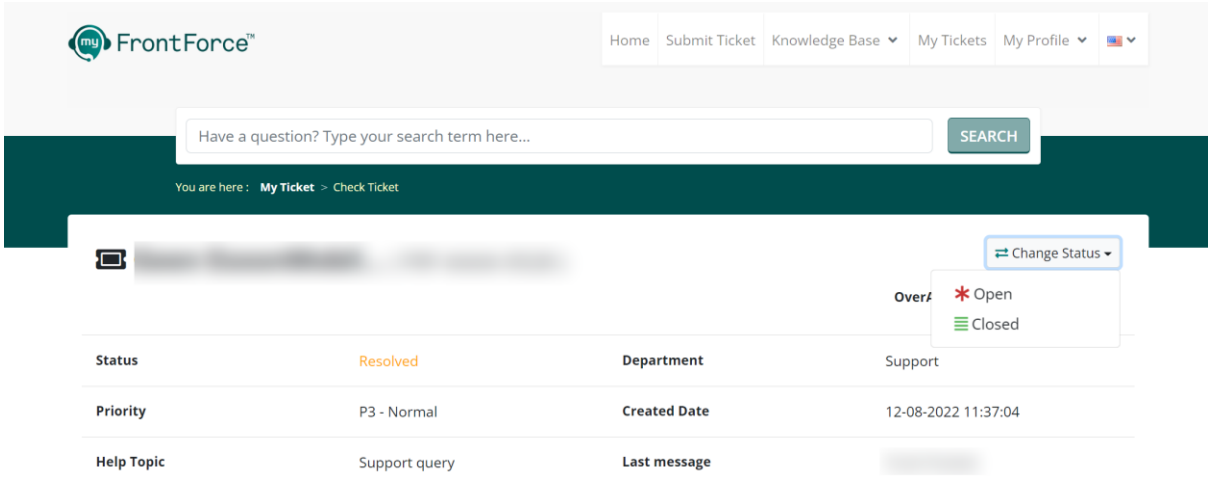
4.2 Details ticket

Wanneer je een ticket selecteert kan je de details van het ticket bekijken, de status wijzigen en extra informatie geven (Reply)

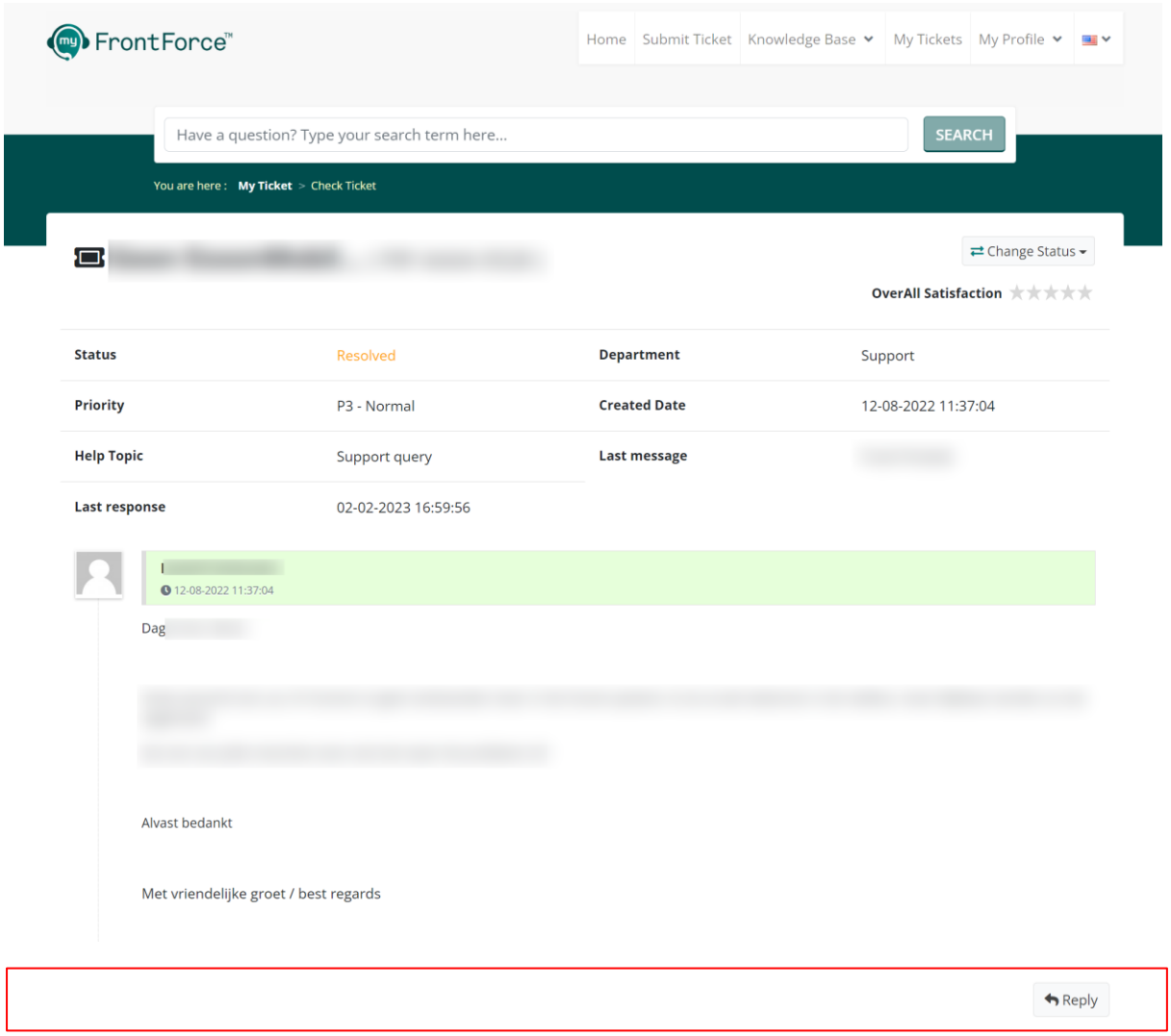


4.2.1 Wijzigen status

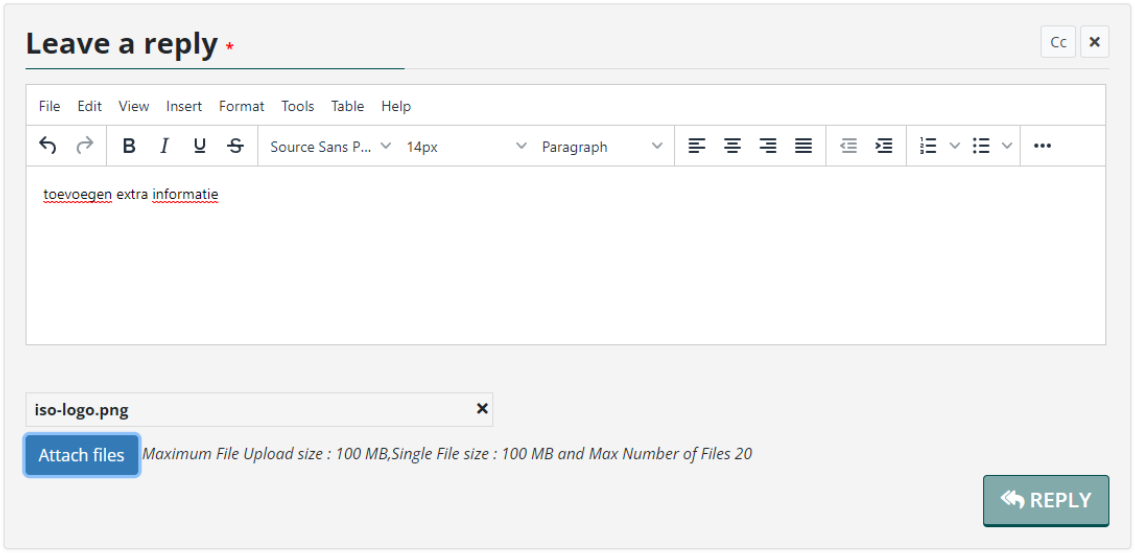
Via de “Change Status” knop kan je de status van het ticket wijzigen. De mogelijkheden waaruit je kan kiezen zijn afhankelijk van de huidige status van het bewuste ticket.



4.2.2 Informatie toevoegen aan een ticket



Wanneer je op “Reply” klikt krijg je een tekst editor waar je de informatie kan ingeven en kan je bijlages opladen.



Wanneer je op “Reply” klikt wordt de informatie doorgestuurd en wordt deze zichtbaar bij de ticket details.

