

Instructie

Polaris

Customer

Portal

Draait om jou!

Inleiding

Welkom op het Customer Portal van Polaris. Deze handleiding is speciaal ontworpen om jou en je team te ondersteunen bij het beheren en raadplegen van kennisartikelen en tickets van Polaris. Hier vind je gedetailleerde informatie en praktische oplossingen die je helpen om onze producten optimaal te gebruiken. Of je nu op zoek bent naar installatie-instructies, probleemoplossingen of specifieke productinformatie, het Customer Portal biedt een centrale plek waar je snel antwoorden kunt vinden. Ons doel is om je ervaring te verbeteren en ervoor te zorgen dat je alle beschikbare middelen bij de hand hebt. Laten we aan de slag gaan!

www.bcs.nl



Inhoudsopgave

1.	Toegang Customer Portal	4
1.1.	Account aanmaken.....	4
1.2.	Customer Portal instellen als favoriet of snelkoppeling op je bureaublad	5
2.	Tickets.....	8
2.1.	Een aanvraag indienen	8
2.1.1.	Soorten tickets	9
2.2.	Ticket-historie bekijken	10
2.3.	Tickets bekijken en updaten	11
2.4.	Profiel bekijken en bewerken	12
6.	Artikelen	13
6.1.	Volgen van Secties en artikelen.....	13

1. Toegang Customer Portal

Omdat we de beveiliging van de gegevens van jouw organisatie uiterst serieus nemen, communiceren wij uitsluitend met officieel geregistreerde contactpersonen.

Het kan daarom voorkomen dat je een bericht ontvangt waarin staat dat je niet als contactpersoon bij ons geregistreerd bent. In dat geval vragen we je contact op te nemen met onze collega's van Customer Support via telefoonnummer 088-123 28 28.

Zij kunnen nagaan of je als geregistreerd contactpersoon bekend zou moeten zijn of wellicht onder een ander e-mailadres geregistreerd staat. Als je nog niet bij ons bekend bent, helpen zij je graag met de juiste stappen om je te registreren.

1.1. Account aanmaken

Zodra je geregistreerd staat als contactpersoon is het van belang om je account voor het Customer Portal te activeren.

Klik [hier](#) voor het activeren van je account.

Aanmelden bij BCS Polaris

[Overschakelen naar aanmelden als agent >](#)

E-mail

Wachtwoord

[Wachtwoord vergeten?](#)

Aanmelden

Heeft u ons een e-mail gestuurd voor support? [Een wachtwoord aanvragen](#)

Nieuw bij BCS Polaris? [Registreren](#)

Let op! Gebruik het e-mailadres dat bij ons bekend is om je account te activeren en kies zelf een wachtwoord.

Wachtwoordniveau


- **Moet uit minimaal 5 tekens bestaan**
- **10 pogingen totdat account wordt geblokkeerd**
- **Moet anders zijn dan het e-mailadres**

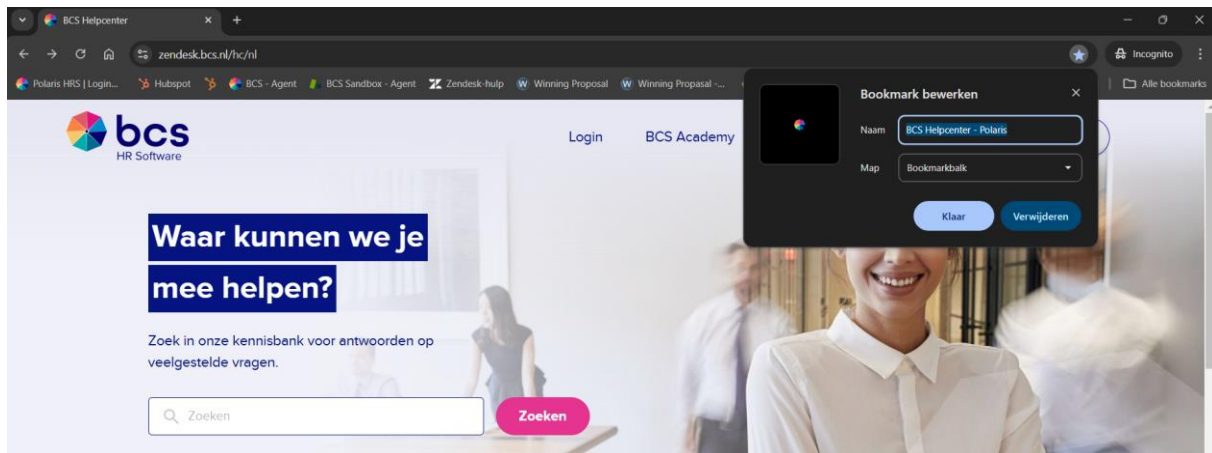
Draait om jou!

1.2. Customer Portal instellen als favoriet of snelkoppeling op je bureaublad

Om snel en gemakkelijk tickets in te kunnen dienen of instructies te raadplegen van Polaris dien je in te loggen op ons Portal. We raden je daarom aan om het Customer Portal op te slaan als favoriet of als snelkoppeling op je bureaublad.

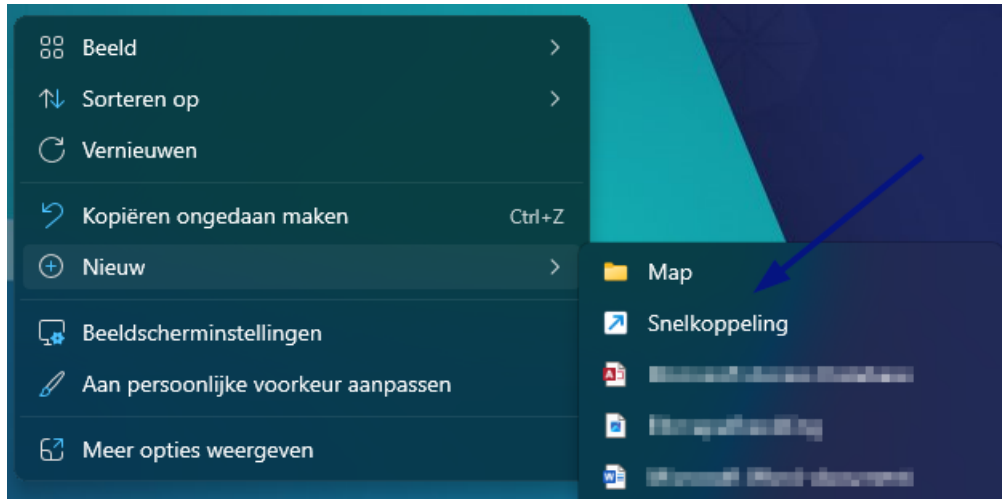
Instellen als favoriet

Klik op “Edge” of “Google Chrome” en klik in de adresbalk op het  icoontje en bevestig je aanvraag door op “Klaar” te klikken.



Instellen als snelkoppeling op je bureaublad

Ga naar je bureaublad en klik op de rechtermuisknop en ga naar "Nieuw" en kies voor "Snelkoppeling".



Vul vervolgens "<https://zendesk.bcs.nl/hc/nl>" in bij "Geef de locatie van het item op" en klik op "Volgende":

×

← Snelkoppeling maken


Voor welk item wilt u een snelkoppeling maken?

Met deze wizard kunt u snelkoppelingen maken naar lokale programma's of netwerkprogramma's, bestanden, mappen, computers en internetadressen.

Geef de locatie van het item op:

Klik op Volgende om door te gaan.

Geef tot slot een naam in voor deze snelkoppeling bijvoorbeeld "Customer Portal – BCS Delta HRP" en klik op "Voltooien":

←  Snelkoppeling maken

Hoe wilt u de snelkoppeling noemen?

Geef deze snelkoppeling een naam:

BCS Helpcenter - Polaris

Klik op Voltooien om de snelkoppeling te maken.

Voltooien

Annuleren

Nadat je hebt geklikt op "Voltooien" is de snelkoppeling aangemaakt op je bureaublad:



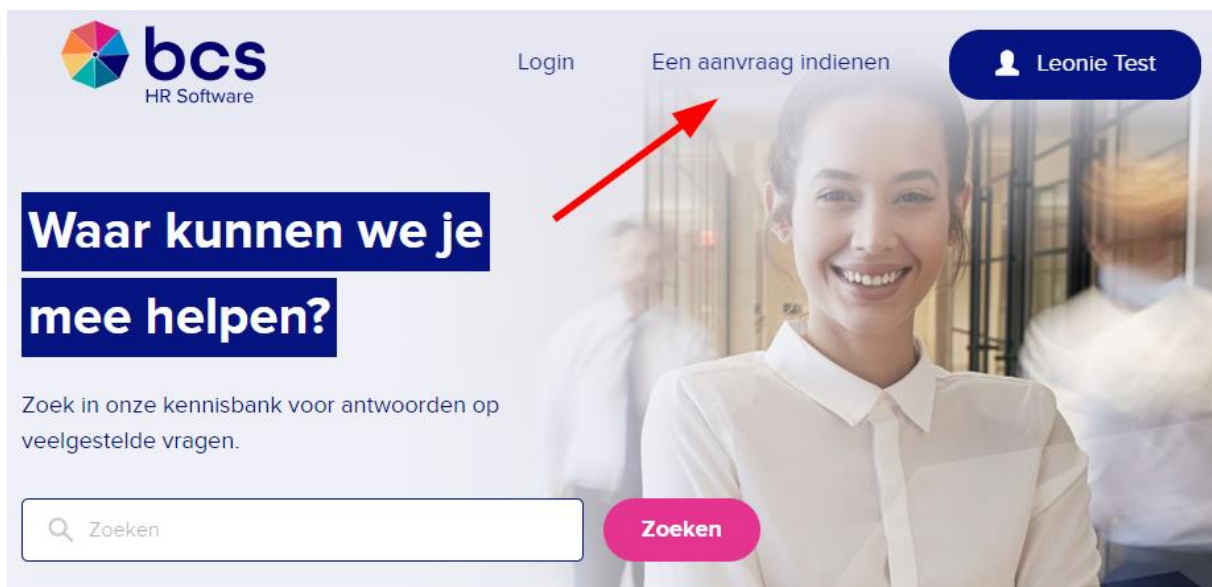
2. Tickets

Het Customer Portal wordt gebruikt voor het communiceren met onze klanten. Dit betekent dat alle support-vragen via dit kanaal kunnen worden ingediend.

2.1. Een aanvraag indienen

Bij Polaris kunnen alleen geregistreeerde contactpersonen een ticket indienen, en dit is mogelijk zodra je bent ingelogd. Ben je nog niet ingelogd? Voer dan je e-mailadres in om verder te gaan.

Na het inloggen klik je op de knop "Een aanvraag indienen" om je ticket in te sturen.



Kies vervolgens voor "[Ticketformulier BCS Polaris](#)" en vul de gevraagde gegevens in en klik op "Verzenden". Let op! Het Customer Portal geeft je voorgestelde artikelen zodra je het onderwerp invult. Controleer van tevoren eerst of dat het gewenste antwoord er tussen staat.

Een aanvraag indienen

Kies hieronder een aanvraagtype

-
Standaardticketformulier
Registratieformulier contactpersoon - aanmelden
Registratieformulier contactpersoon - afmelden
Ticketformulier BCS Polaris

Draait om jou!

2.1.1. Soorten tickets

Om ervoor te zorgen dat jouw verzoek snel en efficiënt wordt behandeld, vragen we je om de juiste categorie, impact en urgentie te selecteren. Hieronder vind je een uitleg van de verschillende aanvraagtypes:

1. Vraag

Gebruik deze categorie als je een vraag hebt over onze producten of diensten. Dit kan variëren van hoe iets werkt tot informatie over tarieven. Voorbeeld: "Hoe kan ik mijn wachtwoord resetten?"

2. Incident

Kies deze optie als je problemen ondervindt met een dienst of product dat normaal gesproken goed functioneert. Dit kan betrekking hebben op foutmeldingen of andere storingen die je ervaart. Voorbeeld: "Ik kan niet inloggen op mijn account."

3. Storing

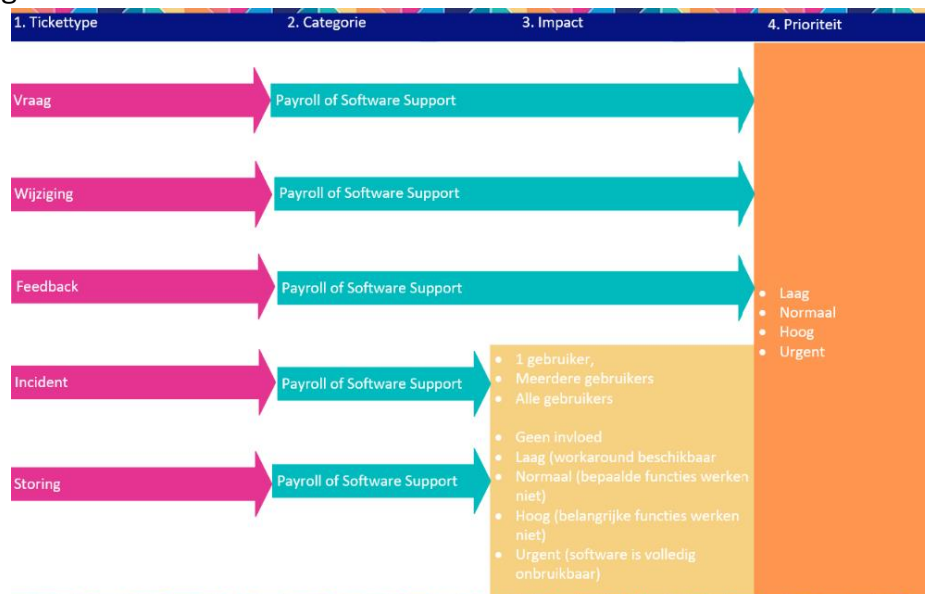
Gebruik deze categorie als er een systematische storing is die invloed heeft op meerdere gebruikers of diensten. Dit betreft vaak technische problemen die wij moeten oplossen. Voorbeeld: "Onze website is momenteel onbereikbaar."

4. Feedback

We horen graag jouw mening! Kies deze optie als je suggesties, opmerkingen of ideeën hebt over onze producten of diensten. Dit helpt ons om onze service te verbeteren. Voorbeeld: "Ik zou graag een nieuwe functie in de app willen zien."

5. Wijzigingsverzoek

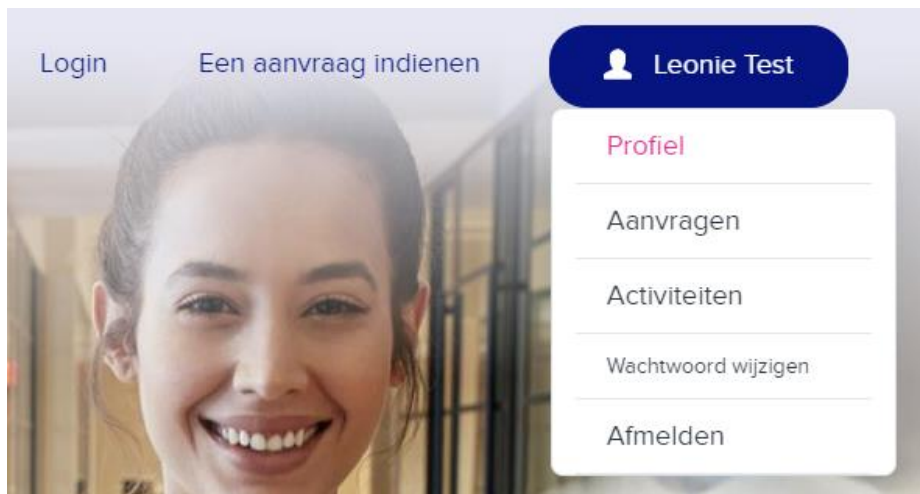
Gebruik deze categorie als je een aanpassing of wijziging wilt aanvragen in onze diensten of producten. Dit kan gaan om upgrades, nieuwe functies of aanpassingen aan bestaande services. Voorbeeld: "Ik wil graag mijn abonnement upgraden."



2.2. Ticket-historie bekijken

Zodra je een aanvraag hebt ingediend, wordt deze direct doorgestuurd naar de juiste afdeling.

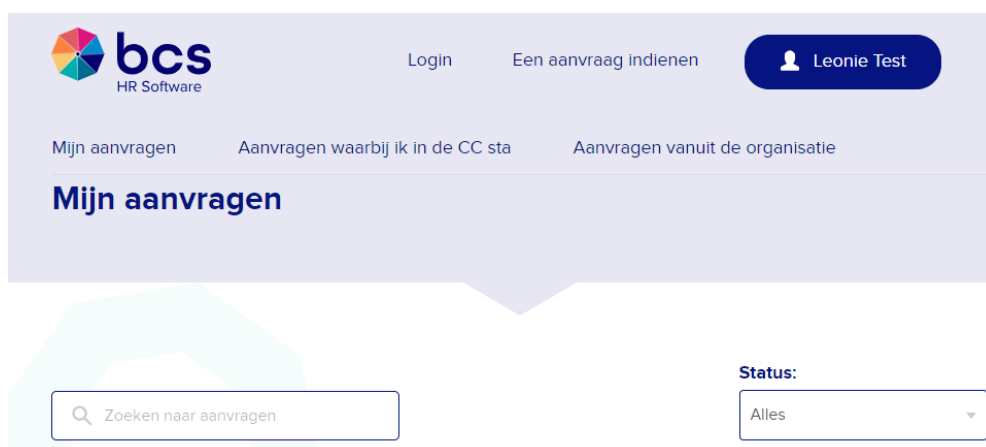
Om de status van je aanvraag/aanvragen te bekijken, ga met je muis over "*Je naam*" en klik vervolgens op "*Aanvragen*".



Je komt dan uit in onderstaande view. Hierbij heb je de keuze uit:

1. Mijn aanvragen
2. Aanvragen waarbij ik in de CC sta
3. Aanvragen vanuit de organisatie (optioneel – vraag aan via ticketformulier)

Updates vanuit BCS met betrekking tot de tickets vind je dus terug in het BCS Customer Portal en daarnaast ontvang je van iedere update een bericht per e-mail.

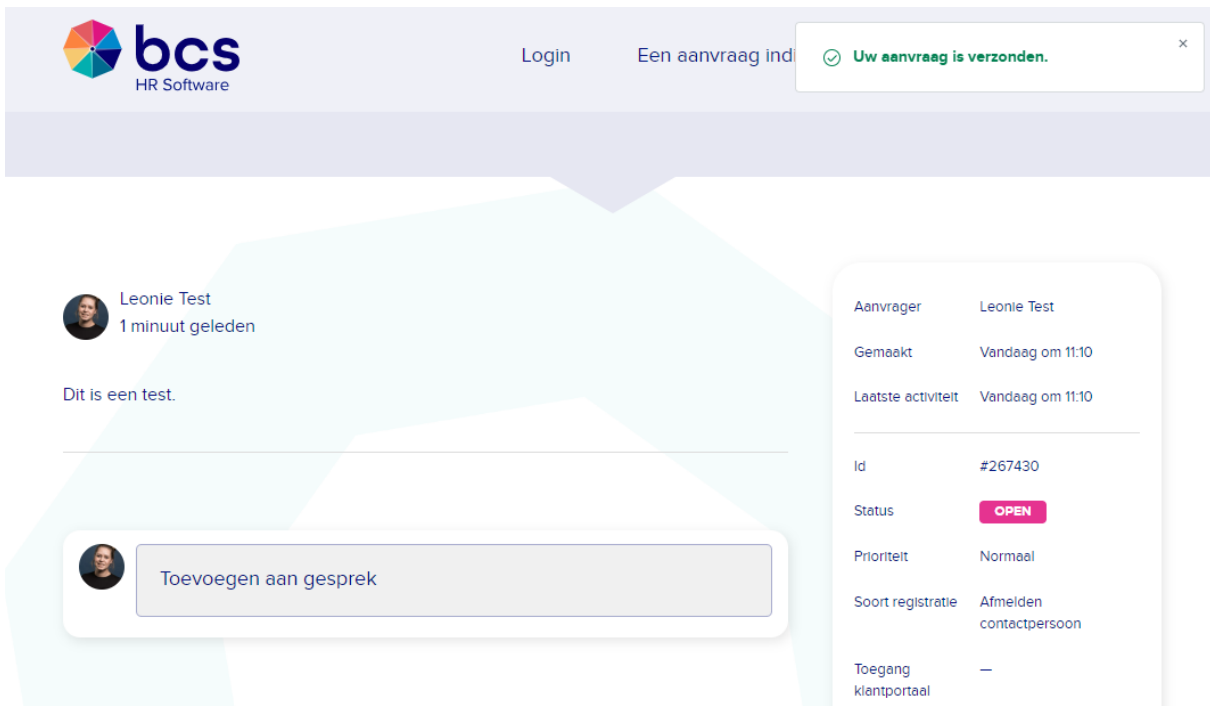


Draait om jou!

2.3. Tickets bekijken en updaten

Wanneer je het ticket selecteert in de vorige afbeelding, kom je direct in het betreffende ticket terecht.

Hier kun je een reactie (update) toevoegen aan het ticket. Het ticket blijft daarna zichtbaar in de geschiedenis van je aanvragen. In deze weergave vind je extra informatie over het ticket, zoals "*Laatst bijgewerkt, status en prioriteit*".

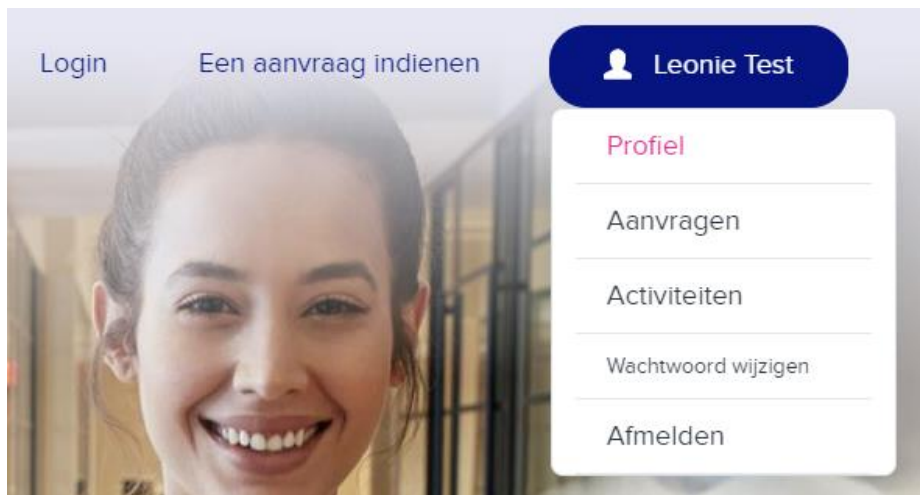


The screenshot shows the BCS HR Software interface for viewing a ticket. At the top, there is a navigation bar with the BCS logo, a 'Login' link, and a notification 'Uw aanvraag is verzonden.' (Your request has been sent). The main content area displays the ticket details for a user named Leonie Test, who posted the ticket 1 minute ago. The ticket content is 'Dit is een test.' (This is a test). Below the content is a button labeled 'Toevoegen aan gesprek' (Add to conversation). To the right, a sidebar provides additional information about the ticket, including the requester's name, creation and last activity dates, ticket ID, status (OPEN), priority (Normaal), registration type (Afmelden contactpersoon), and access to the client portal.

Aanvrager	Leonie Test
Gemaakt	Vandaag om 11:10
Laatste activiteit	Vandaag om 11:10
<hr/>	
Id	#267430
Status	OPEN
Prioriteit	Normaal
Soort registratie	Afmelden contactpersoon
Toegang klantportaal	—

2.4. Profiel bekijken en bewerken

Als gebruiker van het Customer Portal kun je je profiel eenvoudig bekijken en aanpassen om je informatie up-to-date te houden. Je profiel bevat persoonlijke gegevens zoals je naam, e-mailadres, foto, en voorkeuren. Hier is een stapsgewijze uitleg hoe je je profiel kunt bekijken en wijzigen:



1. **Inloggen:** Log in op het Customer Portal met je e-mailadres en wachtwoord.
2. **Ga naar je profiel:** Klik rechtsboven in de hoek op je gebruikersicoon of je naam en selecteer "Mijn profiel" in het dropdown-menu.
3. **Profiel bekijken:** Op je profielpagina kun je je huidige informatie zien, zoals je naam, rol, en eventuele profielfoto.
4. **Profiel aanpassen:**
 - Klik op de knop Bewerken of het pencil-icoon om wijzigingen aan te brengen.
 - Je kunt je naam, foto, en contactinformatie aanpassen.
 - Als je je wachtwoord wilt wijzigen, volg je de optie voor wachtwoordbeheer (dit kan onder instellingen vallen, afhankelijk van je rechten).
5. **Opslaan:** Vergeet niet op Opslaan te klikken nadat je wijzigingen hebt doorgevoerd, zodat je profiel up-to-date blijft.

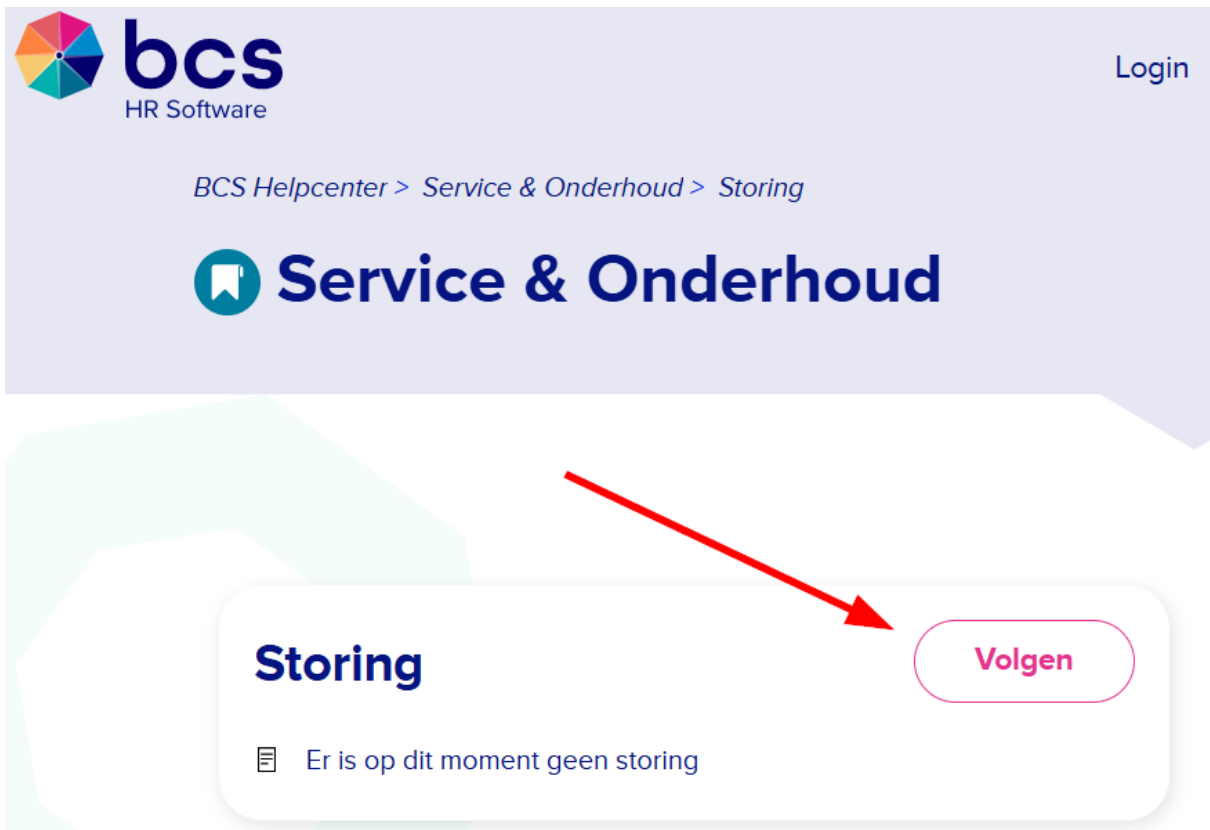
Om je account extra te beveiligen, kun je Tweestapsverificatie (2FA) inschakelen. Dit voegt een extra beveiligingslaag toe, zodat je niet alleen met je wachtwoord inlogt, maar ook met een verificatiecode die naar je telefoon wordt gestuurd. 2FA schakel je gemakkelijk in door te klikken op 'Profiel bewerken > 2FA beheren'.

6. Artikelen

Via het Customer Portal zullen steeds meer handleidingen en instructies worden gedeeld met betrekking tot onze software.

6.1. Volgen van Secties en artikelen

Om op de hoogte te blijven van updates in het Customer Portal, kun je artikelen en secties volgen. Door een artikel of sectie te volgen, ontvang je meldingen wanneer er wijzigingen zijn aangebracht of nieuwe inhoud is toegevoegd. Dit helpt je om altijd up-to-date te blijven met belangrijke informatie.



The screenshot shows the BCS HR Software interface. At the top left is the BCS logo and 'HR Software'. At the top right is a 'Login' link. Below the logo is the breadcrumb path: 'BCS Helpcenter > Service & Onderhoud > Storing'. The main heading is 'Service & Onderhoud' with a book icon. Below this, there is a card for 'Storing'. The card has the title 'Storing' and a sub-message: 'Er is op dit moment geen storing'. To the right of the card is a pink 'Volgen' button, which is highlighted by a red arrow.

Draait om jou!

Hier is hoe je artikelen en secties kunt volgen:

Artikelen volgen:

1. **Open het artikel** dat je wilt volgen in het Customer Portal.
2. **Klik op de "Volgen'-knop"**: Bovenaan het artikel, naast de titel of in de rechterhoek, zie je de optie "Volgen". Klik erop.
3. **Kies je meldingsvoorkeur**: Je kunt kiezen om een melding te krijgen wanneer:
 - o Er **alleen nieuwe reacties** op het artikel zijn geplaatst, of
 - o **Alle updates**, inclusief bewerkingen aan het artikel zelf, plaatsvinden.
4. **Bevestiging**: Je ontvangt een bevestiging dat je het artikel volgt en je zult meldingen ontvangen zodra er updates zijn.

Secties volgen:

1. **Ga naar de sectie** die je wilt volgen (bijvoorbeeld een categorie of kennisbankonderdeel met meerdere artikelen).
2. **Klik op de "Volgen'-knop"**: Bovenaan de sectiepagina vind je de optie "Volgen".
3. **Kies je meldingsvoorkeur**: Je kunt kiezen om meldingen te ontvangen wanneer:
 - o **Nieuwe artikelen** worden toegevoegd aan de sectie, of
 - o **Alle activiteiten** in de sectie plaatsvinden, inclusief reacties en bewerkingen aan artikelen.
4. **Bevestiging**: Zodra je de sectie volgt, ontvang je een melding als er nieuwe artikelen worden gepubliceerd of wijzigingen plaatsvinden in de sectie.

Volgen beheren:

Je kunt op elk moment de artikelen of secties die je volgt beheren. Ga naar je profielinstellingen en zoek naar de sectie "Activiteiten > Volgend", waar je eenvoudig meldingen kunt aan- of uitzetten voor de artikelen en secties die je volgt.

Door artikelen en secties te volgen, ben je altijd op de hoogte van belangrijke updates en hoef je geen cruciale informatie te missen.



The screenshot shows the BCS HR Software interface. At the top left is the BCS HR Software logo. To the right, there is a link "Een aanvraag indienen". In the top right corner, there is a user profile button labeled "Leonie Test". Below this, a dropdown menu is open, listing options: "Profiel", "Aanvragen", "Activiteiten", "Wachtwoord wijzigen", and "Afmelden". The "Activiteiten" option is highlighted with a red box. A red arrow points from this box to the "Volgend" button in the main content area. The main content area shows a navigation bar with "Bijdragen" and "Volgend" (highlighted with a red box). Below the navigation bar, the heading "Volgend" is displayed. At the bottom left, there is a dropdown menu labeled "Alles weergeven".

Draait om jou!