



aandacht voor theaters

Documentatie Itix Support

Versie: V1
Datum: 28-03-2023

Itix B.V.
Zonneveld 9
5993 SG Maasbree

Inhoud

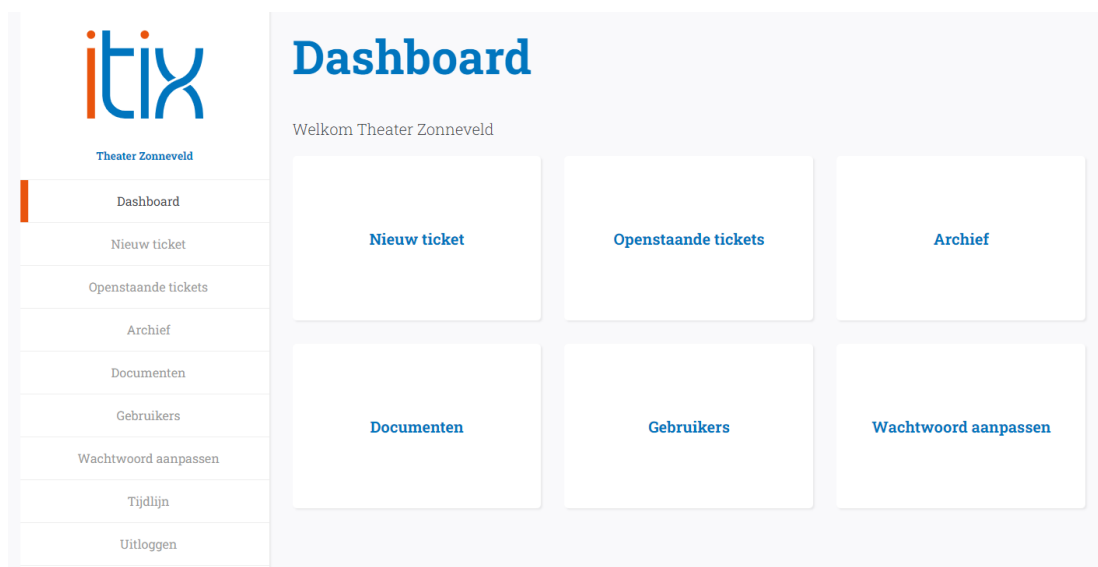
Inhoud	2
Inloggen	3
Dashboard	3
Nieuw ticket.....	3
Openstaande tickets.....	4
Archief	4
Documenten.....	4
Gebruikers	4
Facturatie	4

Inloggen

Op de dag van livegang ontvang je toegang tot ons portaal. In een e-mail zul je je gebruikersnaam en wachtwoord ontvangen. Met deze gegevens kun je inloggen op ons portaal via <https://portal.itix.nl/> of via onze website www.itix.nl via "inloggen" (onderaan). Je wachtwoord aanpassen kan nadien in ons portaal.

Dashboard

Na het inloggen kom je in het dashboard terecht. Hierin kun je snel navigeren naar de verschillende tabs.



Nieuw ticket

Bij het aanmaken van een ticket zijn de volgende velden verplicht:

- Categorie
- Omschrijving
- Bericht

Wanneer je een reserveringsnummer of klantnummer en/of een afbeelding hebt, kunt je deze hier ook aan toevoegen.

Na het versturen van je ticket verschijnt het overzicht van alle tickets met de melding van je ticketnummer. In het overzicht heb je ook de mogelijkheid een nieuw ticket aan te maken.

Door op het ticketnummer te klikken kun je zien wie het ticket heeft aangemaakt en kun je de communicatie lezen. Ook kun je hier een reactie plaatsen en verzenden.

Wanneer het ticket opgelost is, kun je deze zelf sluiten zodat het ticket in het archief geplaatst wordt.

Openstaande tickets

Hier vind je een overzicht van alle openstaande tickets binnen je organisatie.

De tickets zijn onderverdeeld in categorieën die je zelf kunt aangeven bij het aanmaken van een ticket. Bij de tickets in het oranje wachten wij op een reactie van jullie kant.

De grijze tickets zijn in principe door ons gesloten maar je kunt alsnog reageren waarmee het ticket opnieuw wordt geopend.

Archief

Hier staan alle gesloten tickets onderverdeeld in categorieën. Gearchiveerde tickets zijn alleen ter inzage en niet te heropenen.

Documenten

Onder “documenten” kun je documentatie en handleidingen vinden die wellicht interessant kunnen zijn. Let op met deze documenten opslaan voor latere raadpleging, want deze worden af en toe bewerkt naar een nieuwe versie. Zo voorkom je dat je eventuele nieuwe toevoegingen mist.

Gebruikers

Na het inloggen kunnen alle medewerkers nieuwe gebruikers aanmaken en verwijderen. Zodra een nieuwe gebruiker aangemaakt is, wordt per mail een wachtwoord toegestuurd om mee in te loggen.

Facturatie

Jaarlijks ontvangt een theater een X aantal service & supporturen die bij het contract horen. Zijn deze uren op, dan wordt er gevraagd of er interesse is in het bijkopen van uren (gereduceerd tarief). Is dit het geval, dan worden deze uren bijgeboekt en kunnen er weer tickets opgepakt worden. Is er geen interesse in nieuwe uren, dan worden tickets los gefactureerd.

Wanneer worden gemaakte uren doorbelast?

- Bij alle website gerelateerde vragen;
- Bij kennisvragen over Itix. Dit geldt ook voor vragen die telefonisch (088 - 01 10 909) binnenkomen;
- Bij specifieke aanvragen voor aanpassingen binnen de Itix software;
- Bij specifieke aanvragen voor bepaalde query's;

- Bij zoekwerk n.a.v. een vraag.

Bij het binnenkomen van een ticket zullen wij pas om akkoord vragen wanneer de totale werkzaamheden meer dan 4 uur werk blijken te zijn. De totale werkzaamheden bestaan uit het zoekwerk en daadwerkelijke benodigde ontwikkelingstijd. Wanneer er expliciet gevraagd wordt om een inschatting te maken, dan zullen wij deze pas kunnen afgeven nadat het eventuele zoekwerk is voltooid.

Wanneer boeken wij op service?

- Bij het oplossen van bugs. Bugs zullen gedefinieerd worden door onze ontwikkelaars. (Een bug is een opgedane error in de code);
- Bij zoekwerk om een bug te herkennen;
- Bij doorontwikkeling. Hiervan is sprake als we algemeen onderhoud aan Itix verrichten (denk aan securityupdates), maar ook bij de implementatie van veelgevraagde nieuwe functionaliteiten;
- Bij het oplossen van fouten nadat livegang heeft plaatsgevonden van bovenstaande punten die doorbelast worden.

Jaarlijks worden er vanuit het contract service & supporturen toegevoegd aan jullie account. Wanneer dit is, is voor ieder theater afhankelijk van de datum waarop het contract is ingegaan. Deze uren zijn per jaar beschikbaar en een eventueel restant wordt niet meegenomen naar het volgende jaar. Dit laatste geldt natuurlijk niet wanneer er extra uren zijn ingekocht gedurende het jaar. Deze zullen beschikbaar blijven binnen het account.