

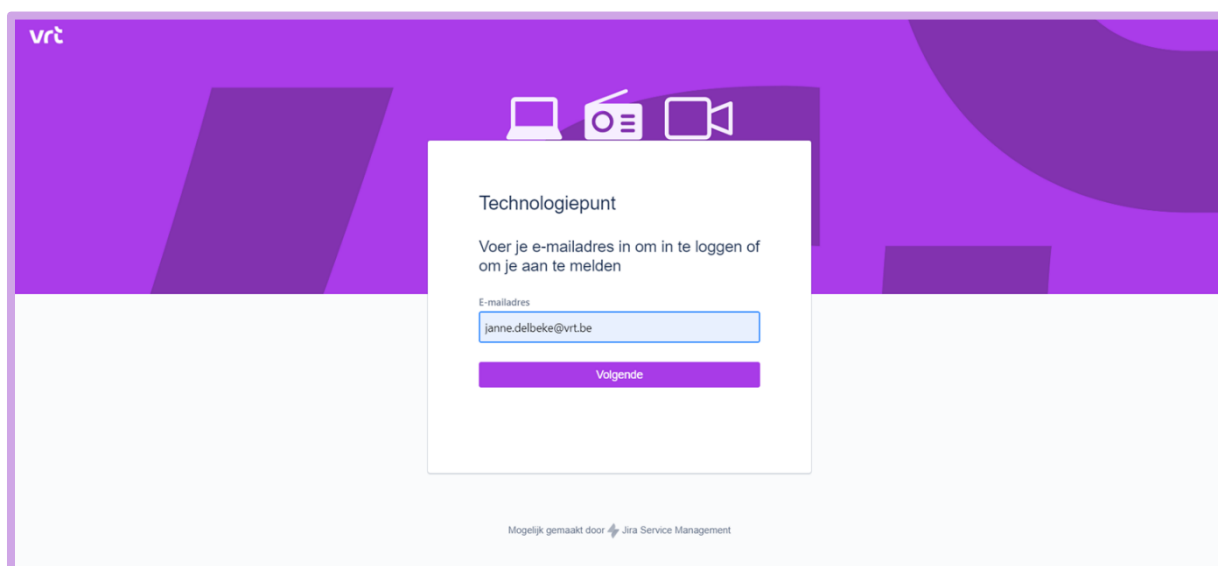
# Welkom bij help.vrt.be

## Handleiding voor de gebruiker (zonder VRT-mailadres)

Op help.vrt.be kan je in onze database van helpartikelen een oplossing voor je probleem zoeken. Je kan een vraag stellen, de status van je tickets volgen en communiceren met de technologiepunten.

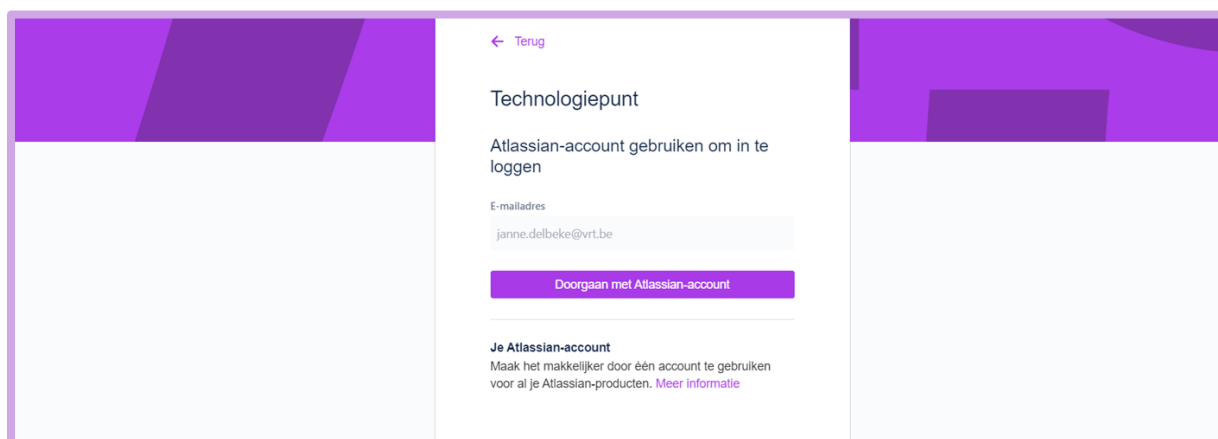
### Stap 1: Inloggen op het portaal.

1. Surf naar help.vrt.be
2. Log in met je bedrijfsmail en klik op volgende



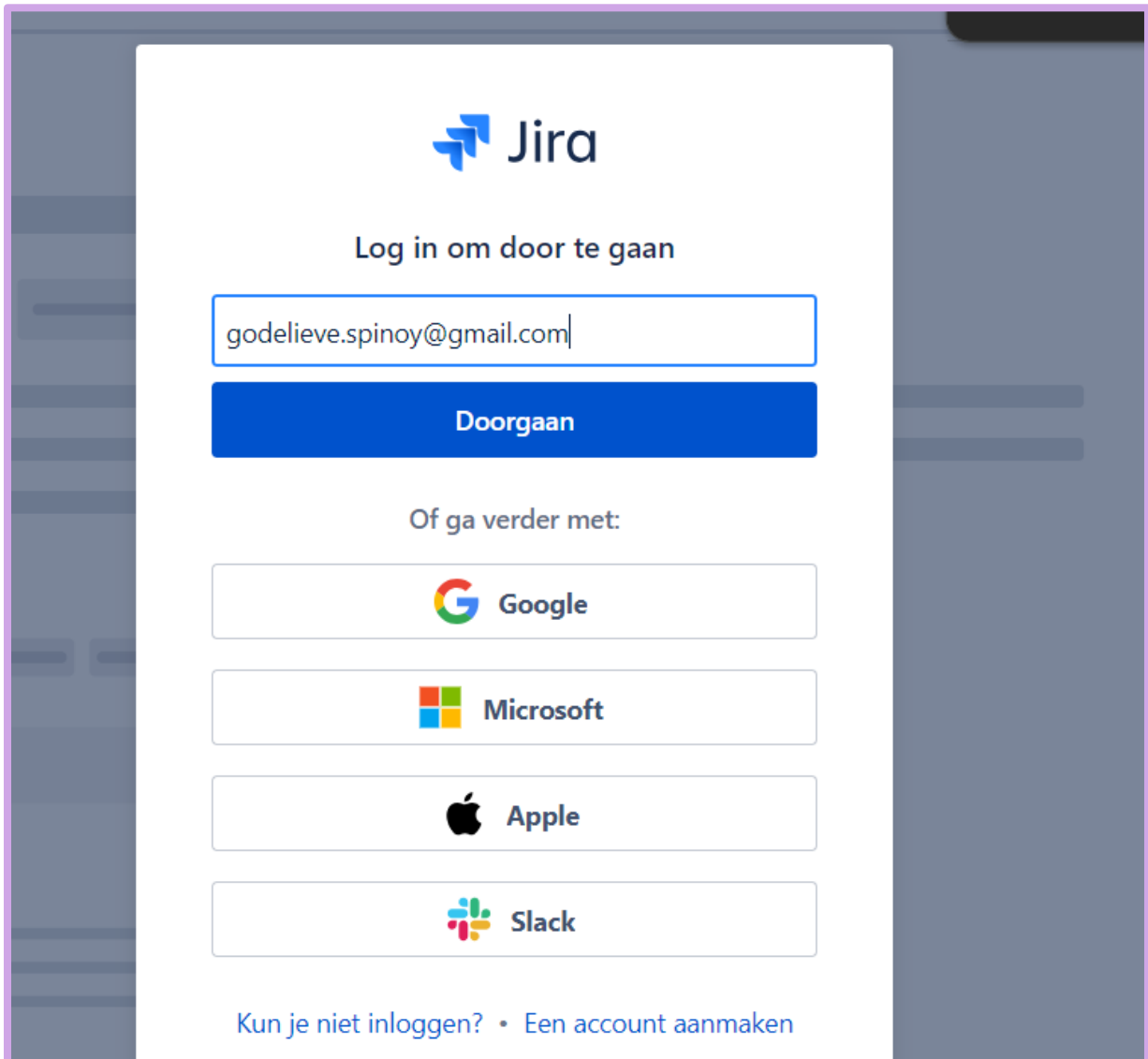
The screenshot shows the login page of the VRT help portal. At the top left is the VRT logo. The page has a purple header with icons for a laptop, a microphone, and a video camera. Below the header is a white box titled 'Technologiepunt' with the text 'Voer je e-mailadres in om in te loggen of om je aan te melden'. There is an input field for the email address containing 'janne.delbeke@vrt.be' and a purple button labeled 'Volgende'. At the bottom of the page, it says 'Mogelijk gemaakt door Jira Service Management'.


3. De eerste keer dat je gaat inloggen, ga je de vraag krijgen om een Atlassian-account aan te maken. Klik op 'Doorgaan met Atlassian-account'



The screenshot shows the account creation page of the VRT help portal. At the top left is a back arrow and the text 'Terug'. The page has a purple header. Below the header is a white box titled 'Technologiepunt' with the text 'Atlassian-account gebruiken om in te loggen'. There is an input field for the email address containing 'janne.delbeke@vrt.be' and a purple button labeled 'Doorgaan met Atlassian-account'. Below the button, there is a section titled 'Je Atlassian-account' with the text 'Maak het makkelijker door één account te gebruiken voor al je Atlassian-producten. [Meer informatie](#)'.

#### 4. Klik op een Eén account aanmaken



 Jira

Log in om door te gaan

[Doorgaan](#)

Of ga verder met:

[Google](#)


[Microsoft](#)

[Apple](#)

[Slack](#)

[Kun je niet inloggen?](#) • [Een account aanmaken](#)

5. Je krijgt dan het volgende scherm te zien. 'Klik op Aanmelden'


 **Jira**


Meld je aan om door te gaan


Door me aan te melden accepteer ik de [cloudservicevoorwaarden](#) en het [privacybeleid](#) van Atlassian.


**Aanmelden**

Of ga verder met:

 **Google**


 **Microsoft**

 **Apple**

 **Slack**

[Heb je al een Atlassian-account? Inloggen](#)

---

 **ATLASSIAN**

Eén account voor Jira, Confluence, Trello en [meer](#).

Deze pagina is beveiligd door reCAPTCHA en het [privacybeleid](#) en de [servicevoorwaarden](#) van Google zijn van toepassing.

6. Er wordt een verificatiecode naar je mailadres gestuurd. Vul deze in.



## We hebben je een code per e-mail verstuurd

Om het instellen van je account te voltooien, voer je de code in die we hebben gestuurd naar:

**godelieve.spinoy@gmail.com**

**Verifiëren**

[Heb je geen code ontvangen? Opnieuw verzenden](#)



Eén account voor Jira, Confluence, Trello en [meer](#).

8

7. Voltooi verder het registratieproces en klik op 'Doorgaan'



**E-mailadres is geverifieerd** ✓  
Finish setting up your account

E-mailadres

**godelieve.spinoy@gmail.com**

Volledige naam

Voer volledige naam in

Wachtwoord

Wachtwoord aanmaken



Ja! Ik wil nieuws en aanbiedingen van Atlassian ontvangen over producten, evenementen en meer.

Door me aan te melden accepteer ik de [cloudservicevoorwaarden](#) en het [privacybeleid](#) van Atlassian.

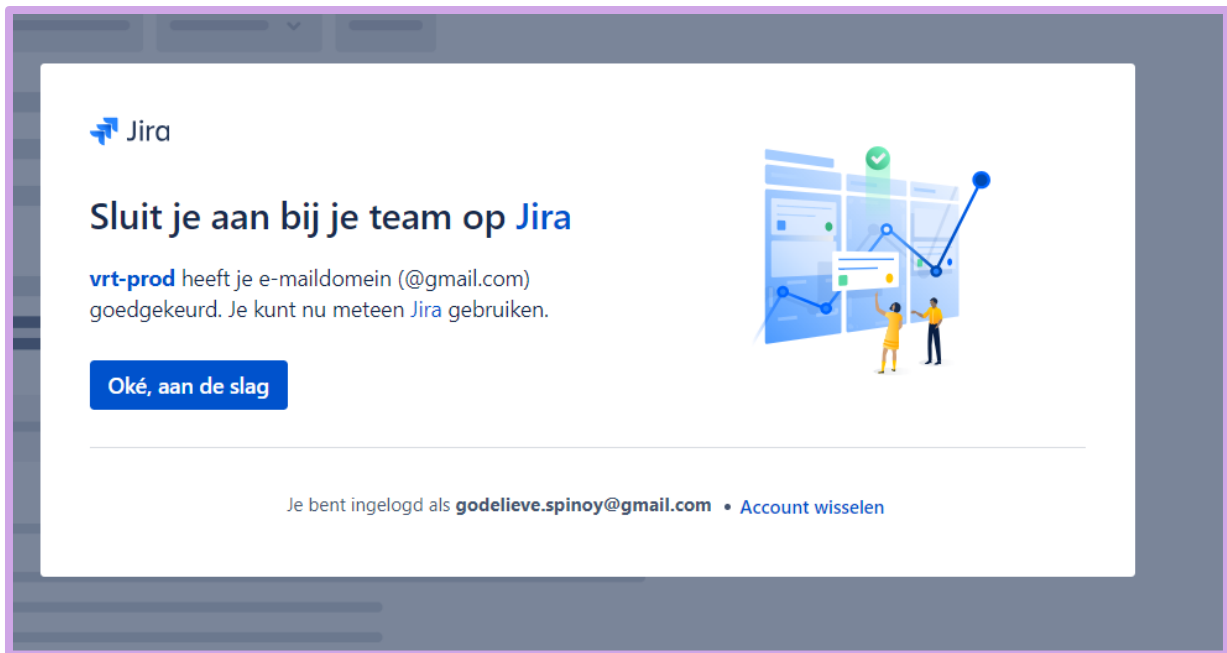
**Doorgaan**



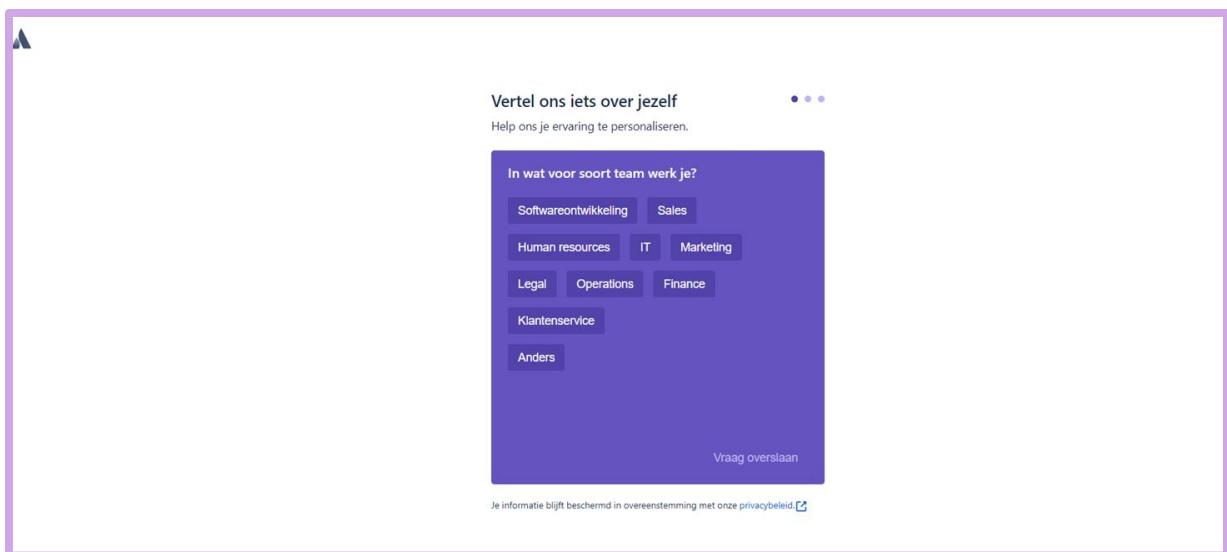
Eén account voor Jira, Confluence, Trello en meer.

Deze pagina is beveiligd door reCAPTCHA en het [privacybeleid](#) en de [servicevoorwaarden](#) van Google zijn van toepassing.

8. Je hebt nu een Atlassian-account aangemaakt. Klik op 'Oké aan de slag'



9. Je krijgt éénmalig nog een aantal vragen die je moet beantwoorden. Als je de volgende keer inlogt, krijg je deze niet meer te zien.



## 10. Daarna kom je op de hoofdpagina van het portaal terecht.

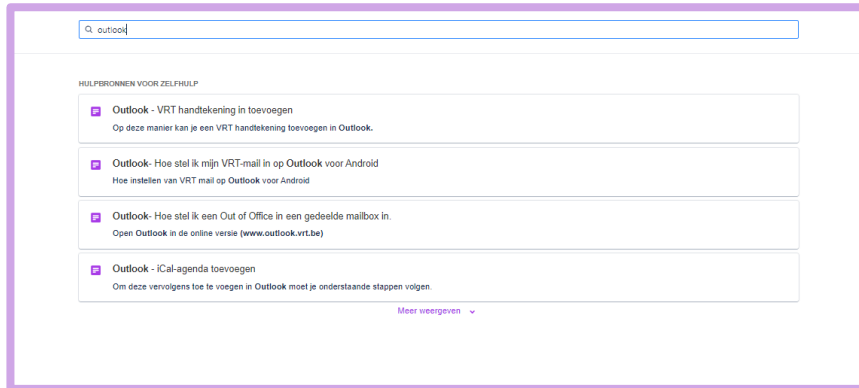
The screenshot shows the homepage of the VRT Technology Point portal. The header is purple and features the VRT logo on the left, three icons (laptop, microphone, video camera) in the center, and a search bar on the right. Below the header, a light purple banner contains the text: "Welkom bij jouw Technologiepunt. Waar kunnen we je mee helpen?" and "Zoeken naar hulpmiddelen". A small message below the banner reads: "Zoek in het zoekvenster hierboven een oplossing voor je vraag. Heb je het antwoord niet gevonden? Klik dan op 'Stel een vraag'". The main content area is titled "Onderwerpen" and contains a grid of topic categories with sub-items:

- Veelgestelde vragen**
  - Wirk - Hoe verbinder met Wilkevelken op VRT?
  - Printer - MF printer toevoegen
  - Meer veelgestelde vragen
- Productiesystemen**
  - Anvald - Algemene informatie
  - Deput - Algemene informatie
  - Meer productiesystemen
- Aanvragen**
  - Aanvraag - Adobe Creative Cloud-licentie
  - Aanvraag - Software & licentie
  - Meer aanvragen
- Samenwerken**
  - Teams - Hoe bel ik met Teams?
  - Meeeting Owl - Hoe installeren?
  - Meer samenwerken
- Hardware**
  - Cheqroom - materiaal uitleenen en afhalen
  - Laptop - Laptopselectie VRT
  - Meer hardware
- Richtlijnen**
  - Richtlijnen - Richtlijn computers
  - Richtlijnen - Richtlijn elektronische communicatie
  - Richtlijnen - Richtlijn informatieveiligheid

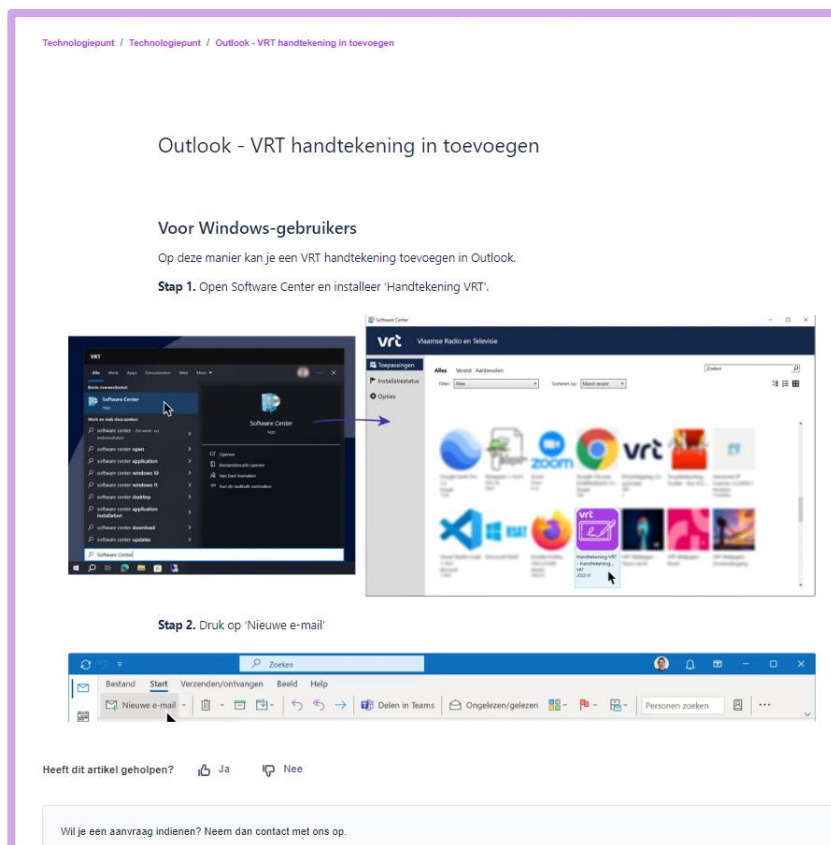
At the bottom of the page, there is a section titled "Waar kunnen we je mee helpen?" with a button labeled "Stel een vraag".

## Stap 2 : Zoeken in de database met helpartikelen.

1. Type in de zoekbalk je vraag in of gebruik trefwoorden. Je krijgt al meteen een aantal voorstellen. Je kan klikken op 'Meer weergeven'. Dan krijg je meer artikels te zien.



2. Zie je je vraag staan? Klik dan op het artikel. Dan krijg je de volledige handleiding te lezen. Je kan ons laten weten of dit artikel jou geholpen heeft en je kan ons ook een vraag stellen via ' Wil je een aanvraag indienen'.





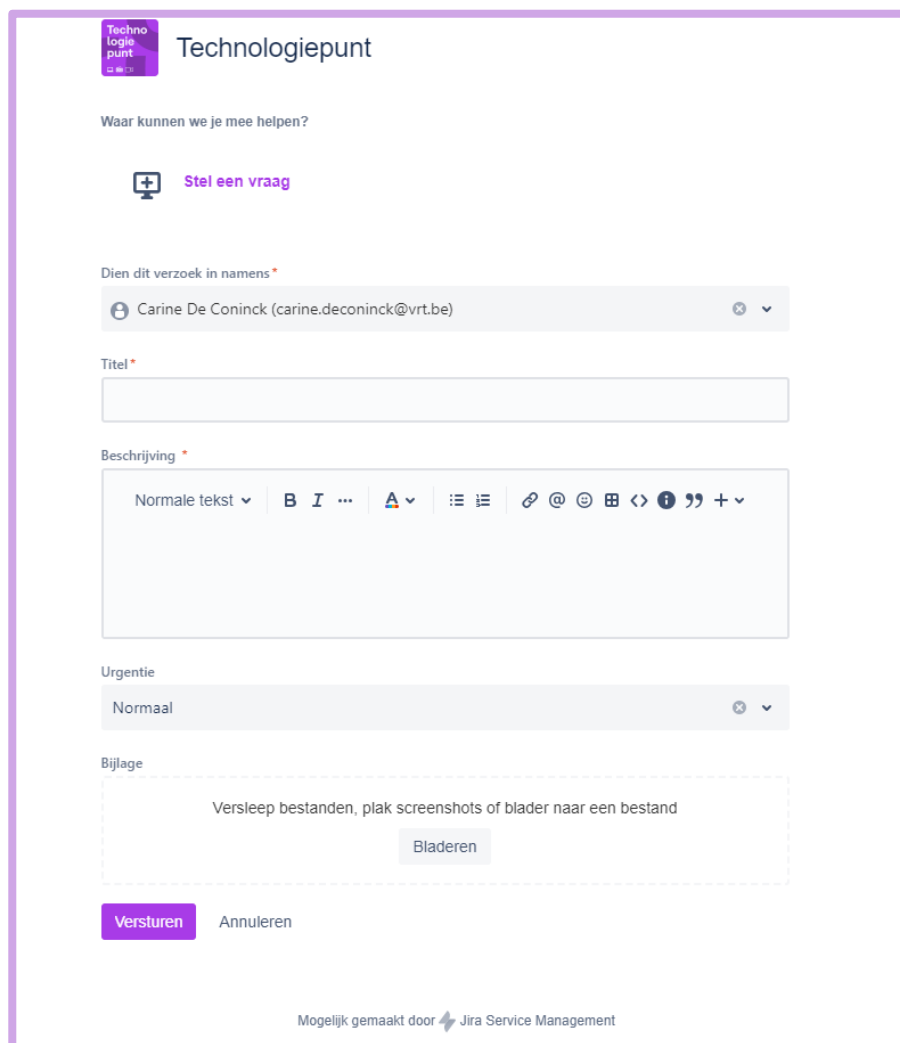
3. Wil je terug naar de hoofdpagina gaan. Klik dan linksboven op het eerste 'Technologiepunt'.

## Stap 3 : Een vraag stellen.

1. Klik op de hoofdpagina op 'Stel een vraag'



2. Dan opent er een formulier.

A screenshot of a web form titled 'Technologiepunt'. The form is enclosed in a purple border. At the top left is the 'Technologiepunt' logo. Below the title is the text 'Waar kunnen we je mee helpen?' and a button with a purple icon and the text 'Stel een vraag'. The form contains several fields: 'Dien dit verzoek in namens' with a dropdown menu showing 'Carine De Coninck (carine.deconinck@vrt.be)'; 'Titel' with an empty text input field; 'Beschrijving' with a rich text editor containing a toolbar with options like 'Normale tekst', bold, italic, text color, list, link, unlink, image, code, help, quote, and more; 'Urgentie' with a dropdown menu showing 'Normaal'; and 'Bijlage' with a dashed box containing the text 'Versleep bestanden, plak screenshots of blader naar een bestand' and a 'Bladeren' button. At the bottom of the form are two buttons: 'Versturen' (purple) and 'Annuleren' (grey). At the very bottom of the page, it says 'Mogelijk gemaakt door Jira Service Management'.

3. Voorzie alle velden van de nodige informatie. Wees zo volledig mogelijk. Je kan ook een bijlage bijvoegen. Je krijgt ook een aantal suggesties van helpartikelen. Misschien kan je de oplossing daar vinden? Niet gevonden wat je zoekt? Klik dan op 'Versturen'

Titel \*

Gesuggereerde artikelen

- PRINTER - MF PRINTER VOOR NIET VRT-COMPUTERS (MACBOOKS)**  
Indien je met een **niet VRT-laptop** (externe **laptop** of MacBook) wil printen op de MF printers, dan zijn er 2 mogelijkheden.
- WACHTWOORD - MIJN RTO-WACHTWOORD WERKT NIET.**  
Wanneer je 6 maanden **niet** bent ingelogd dan zal je account ook automatisch geblokkeerd zijn
- LAPTOP - LAPTOPSELECTIE VRT**  
OPGELET: Bij verdeling van **laptop** PC's voor nieuwe medewerkers OF vervanging van laptops bij bestaande medewerkers is het mogelijk dat toestellen van een vorige generatie worden voorzien afhankelijk van de huidige voorraad. Toestellen hebben een levensduur van 5 jaar.

Beschrijving \*

Normale tekst ▾ | **B** *I* ... | ▾ | | + ▾

Beste collega,

Mijn laptop geeft regelmatig een foutmelding. Kunnen jullie mij [hier](#) bij helpen?

Met vriendelijke groeten, 1

Urgentie

Normaal ⊗ ▾

4. Je krijgt dan een samenvatting te zien van je gestelde vraag en de status.

## laptop werk niet

 Carine De Coninck heeft dit gemeld op Vandaag 2:40 PM [Details verbergen](#)

### Beschrijving

Beste collega,

Mijn laptop geeft regelmatig een foutmelding. Kunnen jullie mij hier bij helpen?

Met vriendelijke groeten,

### Urgentie

Normaal

### Activiteit

 Voeg opmerking toe

### Status

**KLAAR VOOR BEHANDELING**

 Meldingen aan

 Annuleer ticket

### Aanvraagtype

 Stel een vraag

### Gedeeld met

 Carine De Coninck  
Auteur

 Delen

## Stap 4: Volg je tickets

1. Na het loggen van een ticket, krijg je een bevestigingsmail.

### TP-594 laptop werk niet



Technologiepunt <jira@vrt-prod.atlassian.net>

Aan Carine De Coninck

 Als er problemen zijn met de weergave van dit bericht, klikt u hier om het in een webbrowser te bekijken.

U ontvangt niet vaak e-mail van [jira@vrt-prod.atlassian.net](mailto:jira@vrt-prod.atlassian.net). [Meer informatie over waarom dit belangrijk is](#)

Dit is een automatische mail. Hier kan je niet op antwoorden.

Hallo Carine De Coninck,

We hebben jouw vraag goed ontvangen. We gaan hiermee aan de slag.

Je kan de status van jouw ticket opvolgen of iets aan jouw vraag toevoegen via '**Bekijk ticket**'.

Met vriendelijke groeten,

Jouw Technologiepunt.

[Bekijk ticket](#) · [Zet notificaties voor dit ticket uit](#)

Dit ticket is gedeeld met Carine De Coninck.

2. Als je klikt op 'Bekijk ticket' dan kom je terug terecht op de overzichtspagina.

## laptop werk niet

 Carine De Coninck heeft dit gemeld op Vandaag 2:40 PM [Details verbergen](#)

### Beschrijving

Beste collega,

Mijn laptop geeft regelmatig een foutmelding. Kunnen jullie mij hier bij helpen?

Met vriendelijke groeten,

### Urgentie

Normaal

### Activiteit

 Voeg opmerking toe

### Status

**KLAAR VOOR BEHANDELING**

 Meldingen aan

 Annuleer ticket

### Aanvraagtype

 Stel een vraag

### Gedeeld met

 Carine De Coninck  
Auteur

 Delen

3. Het Technologiepunt kan jou om extra informatie vragen. Je krijgt dan een mail, met daarin de vraag om extra info toe te voegen via 'Bekijk ticket'.

## TP-594 laptop werk niet



Tim Winters <jira@vrt-prod.atlassian.net>

Aan Carine De Coninck

 Als er problemen zijn met de weergave van dit bericht, klikt u hier om het in een webbrowser te bekijken.

U ontvangt niet vaak e-mail van [jira@vrt-prod.atlassian.net](mailto:jira@vrt-prod.atlassian.net). [Meer informatie over waarom dit belangrijk is](#)

Dit is een automatische mail. Hier kan je niet op antwoorden.

Tim Winters heeft een notitie toegevoegd:

Hoi Carine

Weet je nog welke foutmelding dit was?

Kan je wel nog verder werken wanneer de melding komt of zit je computer dan helemaal vast?

Als het zich opnieuw voordoet, neem dan even een fotootje, dat helpt ons om de oorzaak te achterhalen.

Groetjes

Tim

Ga naar "Bekijk ticket" om jouw opmerking toe te voegen.

[Bekijk ticket](#) · [Zet notificaties voor dit ticket uit](#)


Dit ticket is gedeeld met Carine De Coninck.






4. Je krijgt dan het volgende overzicht te zien. De status is aangepast naar 'Jouw input nodig'. In het tekstvak, kan je dan de bijkomende informatie noteren. Klik daarna op 'Opslaan'.

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, the breadcrumb is 'Technologiepunt / Technologiepunt / TP-594'. The ticket title is 'laptop werk niet'. A notification bar indicates that 'Carine De Coninck' reported the issue on 'Vandaag 2:40 PM' with a 'Details weergeven' link. The 'Status' section shows 'JOUW INPUT NODIG' in a blue box. Below this are options: 'Meldingen aan', 'Annuleer ticket', 'Aanvraagtype' (with a sub-option 'Stel een vraag'), and 'Gedeeld met' (listing 'Carine De Coninck' as the author and a 'Delen' option). The 'Activiteit' section shows a message from 'Tim Winters' at 3:00 PM asking for more details about the error. Below this are two automatic status change notifications: one to 'Actief' and another to 'Jouw input nodig'. At the bottom, there is a rich text editor with a toolbar and a text area containing 'Dag Tim, Bedankt voor je antwoord. Ik krijg foutcode 58237 te zien.' and an 'Opslaan' button.


5. Tot slot krijg je dan een mail met de oplossing in. Klik je terug op 'Bekijk ticket'. Dan zie je daar ook de aangereikte oplossing en de status is aangepast naar 'Opgelost'.

**TP-594 laptop werk niet**

 Tim Winters <jira@vrt-prod.atlassian.net>  
 Aan Carine De Coninck

 Beantwoorden  Allen beantwoorden  Doorsturen  

ma 19/02/2024 15:31

 Als er problemen zijn met de weergave van dit bericht, [kijk u hier om het in een webbrowser te bekijken](#).

U ontvangt niet vaak e-mail van [jira@vrt-prod.atlassian.net](mailto:jira@vrt-prod.atlassian.net). [Meer informatie over waarom dit belangrijk is](#)

Dit is een automatische mail. Hier kan je niet op antwoorden.

Tim Winters heeft een notitie toegevoegd:

Dag Carine

Dit is een gekend probleem. Ik heb de configuratie aangepast in ons systeem. Nadat je je laptop hebt herstart zou het zich niet meer mogen voordoen. Laat zeker weten als dit wel nog het geval zou zijn.

Fijne dag  
Tim

Ga naar "Bekijk ticket" om jouw opmerking toe te voegen.

---

Hallo Carine De Coninck,

We hebben jouw vraag opgelost.

Je kan de oplossing bekijken via 'Bekijk ticket'. Is deze oplossing niet voldoende? Reageer binnen de 8 dagen.


Als we geen reactie ontvangen, wordt het ticket automatisch afgesloten.

Met vriendelijke groeten,

Jouw Technologiepunt.


Technologiepunt / Technologiepunt / TP-594


## laptop werk niet

 Carine De Coninck heeft dit gemeld op Vandaag 2:40 PM [Details weergeven](#)

**Activiteit**


Nog 5 weergeven


 Automatisch antwoord Vandaag 3:28 PM  
 De status van je aanvraag is gewijzigd in Actief.

 Tim Winters Vandaag 3:30 PM  
 Dag Carine

Dit is een gekend probleem. Ik heb de configuratie aangepast in ons systeem. Nadat je je laptop hebt herstart zou het zich niet meer mogen voordoen. Laat zeker weten als dit wel nog het geval zou zijn.


Fijne dag  
Tim


 Automatisch antwoord Vandaag 3:30 PM  
 De status van je aanvraag is gewijzigd in Opgelost met oplossing Done.




**Status**

OPGELOST


 Meldingen aan


 Heropenen

**Aanvraagtype**

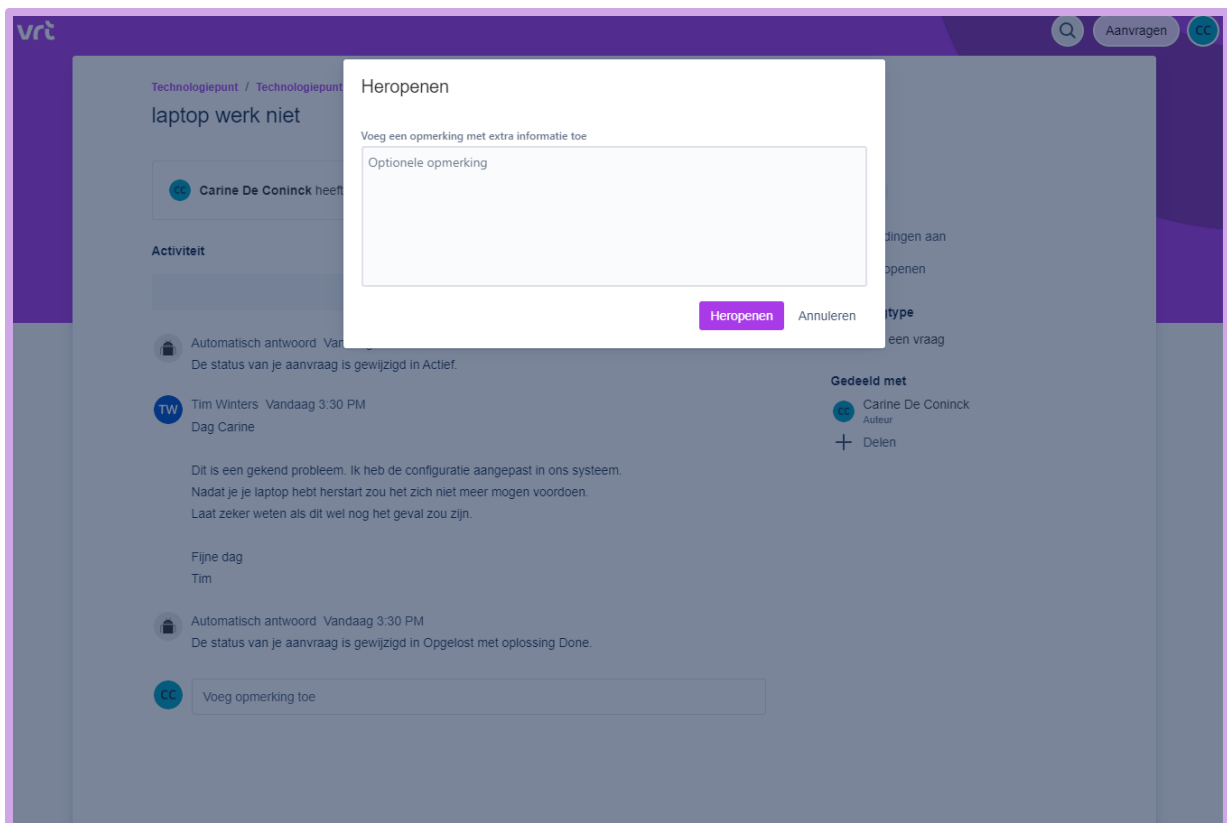
 Stel een vraag

**Gedeeld met**

 Carine De Coninck  
Auteur

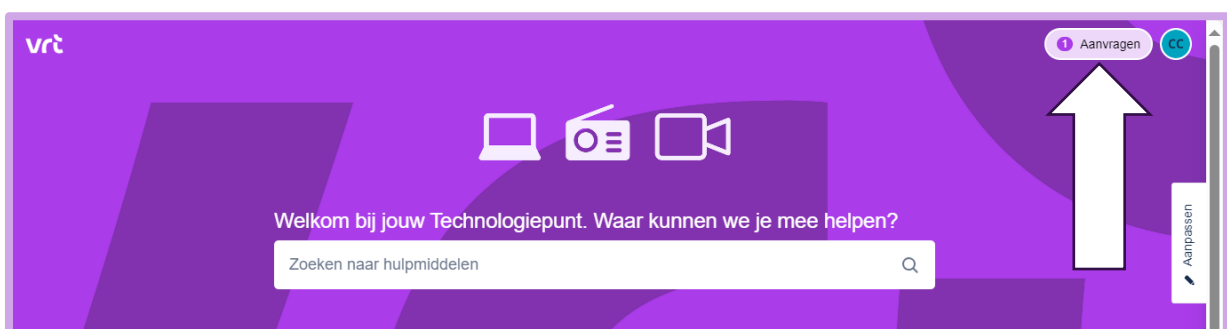
 Delen

6. Ben je niet tevreden met de aangeboden oplossing. Of doet het probleem zich opnieuw voor? Dan kan je het ticket altijd heropenen. Klik aan de rechterkant op 'Heropenen'. Vul het tekstvak in en klik dan nogmaals op de knop 'Heropenen'.



## TIPS!

1. Controleer regelmatig je mail voor updates over je tickets.
2. Zorg ervoor dat je alle nuttige informatie in je aanvraagformulier zet om vertragingen te voorkomen.
3. Op de homepage van help.vrt.be kan je linksboven op 'Aanvragen' klikken. Daar zie je een overzicht van je tickets met bijhorende status.



Technologiepunt

## Aanvragen

Aanvraag bevat...   **Status: Openstaande aanvragen** **Aangemaakt door mij** Aanvraagtype

Type	Verwijzing	Samenvatting	Status	Serviceproject	Aanvrager	Datum aangemaakt	Laatst bijgewerkte datum	Einddatum	Uitvoerder	Prioriteit
	TP-602	Toets klavier laptop blokkeert	KLAAR VOOR...	Technologiepunt	Carine De Coninck	Vandaag	Vandaag	--	--	Normal

4. Heb je een vraag gesteld, is deze nog in behandeling, maar is je probleem intussen opgelost? Dan kan je klikken op 'Annuleer ticket'.

Technologiepunt / Technologiepunt / TP-594

## laptop werk niet

Carine De Coninck heeft dit gemeld op Vandaag 2:40 PM [Details weergeven](#)

**Activiteit**

Tim Winters Vandaag 3:00 PM  
Hoi Carine

Weet je nog welke foutmelding dit was?

Kan je wel nog verder werken wanneer de melding komt of zit je computer dan helemaal vast?

Als het zich opnieuw voordoet, neem dan even een fotootje, dat helpt ons om de oorzaak te achterhalen.

Groetjes  
Tim

Automatisch antwoord Vandaag 3:00 PM  
De status van je aanvraag is gewijzigd in Actief.

Automatisch antwoord Vandaag 3:00 PM  
De status van je aanvraag is gewijzigd in Jouw input nodig.

**Normale tekst** **B** **I** ...

Dag Tim,

Bedankt voor je antwoord. Ik krijg foutcode 58237 te zien!

**Status**  
**JOUW INPUT NODIG**

- Meldingen aan
- Annuleer ticket

**Aanvraagtype**

- Stel een vraag

**Gedeeld met**

- Carine De Coninck Auteur
- Delen

