



BEHEER- EN INSPECTIETOEPASSING iASSET

HANDLEIDING

Vragen - Helpdesk

Versie

19/10/2020

Inhoud

1	Probleemoplossing voor vaak voorkomende problemen	1
2	Vragen van gebruikers	2
3	Vragen aan iASSET	3

1 PROBLEEMOPLOSSING VOOR VAAK VOORKOMENDE PROBLEMEN

In opmaak.

2 VRAGEN VAN GEBRUIKERS

Gebruikers dienen hun vragen te stellen via de eerste lijn helpdesk. De te contacteren verantwoordelijken per entiteit dienen gekend te zijn binnen de entiteit. Gebruikers zelf nemen geen rechtstreeks contact op met iASSET.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen inhoudelijke vragen (m.b.t. beheer, activiteiten, velden, keuzelijsten, ...) en ICT-vragen (m.b.t. toegang en login, rollen en rechten, storingsen, tablet, ...).

Entiteit	INHOUDELIJK	ICT
DMOW - Xperta		
DMOW - AMT		
AWV		
DVW		
AMDK		
DE LIJN		
LANTIS		

Indien de vragen niet via de eerste lijn helpdesk beantwoord kunnen worden, zal de eerste lijn helpdesk contact opnemen met de tweede lijn helpdesk. De contactgegevens zijn:

Entiteit	INHOUDELIJK	ICT
Algemeen	ebs.tbi@mow.vlaanderen.be	iasset.ict@vlaamsewaterweg.be

3 VRAGEN AAN IASSET

De tweede lijn helpdesk zal iASSET contacteren bij problemen of vragen. Gebruikers zelf nemen geen rechtstreeks contact op met iASSET.

De helpdesk van iASSET is te bereiken:

- Via e-mail: helpdesk@iasset.nl
- Telefonisch (enkel voor dringende zaken): +31 (0)341 760 799 (bereikbaar op werkdagen tussen 8u en 16u30)