

Handleiding ticket aanmaken

1. Om een ticket (Customer Service Ticket) aan te maken ga je naar ons Alfен serviceportaal [Support.alfen.com](https://support.alfen.com)

2. Heb je nog geen account, maak die dan aan

a) Sign up for an account.

Log in

Customer Service Portal Login

By creating an account and accessing the Customer Service Portal, you accept the Customer Service Portal Terms & Conditions.

These Customer Service Portal Terms & Conditions can be accessed and read here.

Username


Password

Log in

Keep me logged in

[Forgot your password?](#)

Sign up for an account


Powered by  Jira Service Desk

b) vul je emailadres in en bevestig de automatische mail die je toegestuurd krijgt

Sign up for an account

Email

Sign Up [Back to login](#)

Powered by  Jira Service Desk

3. Heb je wel al een account, vul dan je gebruikersnaam en wachtwoord in.

Log in

Inloggen Klantenserviceportaal

Door een account aan te maken en toegang te krijgen tot de Customer Service Portal, accepteert u de Algemene Voorwaarden van de Customer Service Portal.

Deze Algemene Voorwaarden Customer Service Portal zijn [hier te raadplegen en te lezen](#).

gebruikersnaam

Wachtwoord

Log in

Ik wil ingelogd blijven

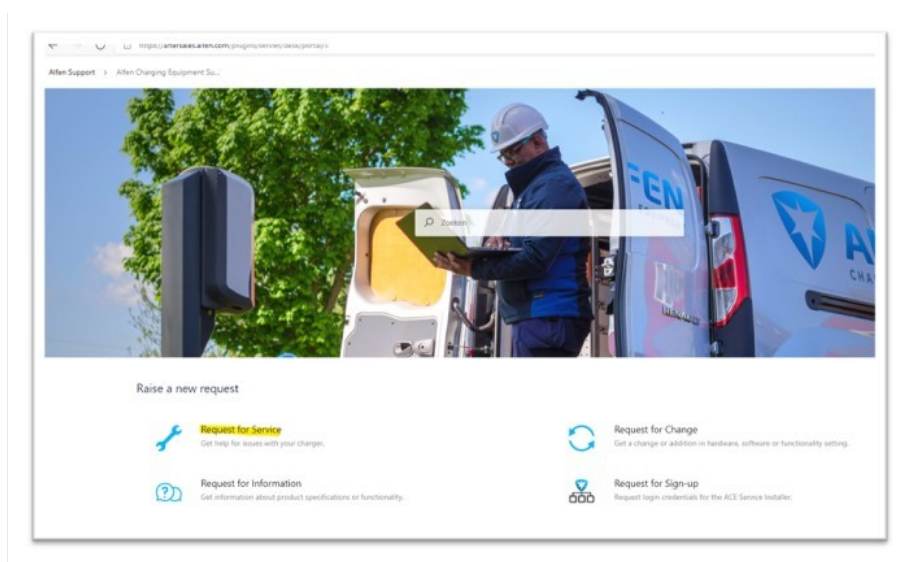
[uw wachtwoord vergeten?](#)

[Aanmelden voor een account](#)

4. Ticket aanmaken

Er zijn 4 soorten tickets

- Request for service: defecte laadpaal
- Request for change: aanpassing aan de software of hardware van de laadpaal
- Request for information: technische vragen, productinformatie, installatievragen, ...
- Request for Sign-up: login aanvragen voor het Alfen configuratieprogramma ACE service installer



a) Request for service

- Charger selection:

Als je nog niet gekend bent in ons systeem en er nog geen laadpaal aan je klantenrekening is gekoppeld, kies je bij Charger selection de optie Unknown - Manually add charger.

- Predefined issues: Selecteer het type probleem
- Preferred method of support: Hoe wil je dat Alfen je helpt
 - Site visit by Alfen engineer: we sturen een Alfen techniekter ter plaatste om de laadpaal te herstellen (opgelet, hierbij komen verplaatsingskosten en eventueel manuren en de kosten voor de wisselstukken)
 - Return charger to Alfen for repair: elke laadpaal onder garantie kan naar onze fabriek in Almere worden opgestuurd en daar kosteloos hersteld en teruggestuurd (carry-in garantie). Alfen mailt een RMA-document om de lader op te sturen (op basis van de gegevens die je kan invullen in het ticket onder *Location contact email* en *Return address*).
 - Self-service based on Alfen advice: wij doen een eerste analyse op basis van de omschrijving van het probleem en het meegeleverde diagnostiekbestand of logfile. Eventueel kan er ook een remote support sessie worden ingepland om je telefonisch te ondersteunen bij het verhelpen van het probleem.
 - Remote resolved – Administrative ticket: wanneer je zelf het probleem kunnen oplossen hebt of iets wil melden aan Alfen over een laadpaal
- Description: omschrijving van het probleem
- aanvaard de Terms and conditions en druk op Maken

Purchase order number in your own system, will be shown on invoice.

Terms and conditions (required)

Yes.

I understand that if I submit a request for service, a request for change or a request for back-to-base warranty, the Alfen General Terms and Conditions for sale and service (the "Alfen Conditions") and/ or the Alfen Back to Base Warranty Conditions ("Warranty") are applicable and costs may be charged. The Alfen Conditions and the Warranty Conditions are available at <https://alfen.com/en/downloads>. They can also be sent to you free of charge upon request.

Maken Annuleren

5. Ben je als installateur nog niet gekend bij Alfen, zal je na het aanmaken van het ticket een mailtje krijgen van de service afdeling met de vraag je bedrijfsgegevens te geven, zodat ze je klantenrekening kunnen aanmaken.

6. Voor laadpalen die nog niet onder je beheer vallen, hebben we de schriftelijke toestemming nodig van de beheerder (meestal het bedrijf dat de laadpalen aangekocht heeft) om het beheer over te dragen van hen naar jou.

Een simpel mailtje is voldoende.

We koppelen dan de laadpaal aan jouw klantenrekening en gaan dan verder met het behandelen van je ticket.

7. Bij elke verandering van status van het ticket, stuurt ons ticketprogramma een automatische mail naar het emailadres waarmee het ticket is aangemaakt.

ACTIVITEIT

Uw verzoekstatus is gewijzigd naar: **Intake** 6 dagen geleden 08:27

Uw verzoekstatus is gewijzigd naar: **Te doen** 6 dagen geleden 08:28

Uw verzoekstatus is gewijzigd naar: **In uitvoering** 6 dagen geleden 10:21

Uw verzoekstatus is gewijzigd naar: **Te doen** 6 dagen geleden 10:29 **LAATSTE**

Plaats commentaar bij uw verzoek

Je kan telkens reageren door een commentaar te plaatsen.

8. Wanneer je de volgende keer een ticket aanmaakt voor een laadpaal die wel al aan je klantenrekening is gekoppeld, zal die verschijnen in het menu Charger selection.

Meer informatie in onze kennisbank: [Support portal - Service - Alfen Knowledge Base](#)