



Meldingen indienen bij JVM-Solutions

Handleiding voor klanten

Voor klanten

Ticketsysteem versie 3.58.0 · bijgewerkt op 8 oktober 2026
JVM-Solutions · ticket.jvm-solutions.be

Waarom een ticketsysteem?

Belt u met een probleem, dan is de kans groot dat de collega die u aan de lijn krijgt niet dezelfde is als degene die het uiteindelijk oplost. Met een melding in het ticketsysteem staat alles op één plek: uw beschrijving, de foto van uw scherm, wat wij al geprobeerd hebben en wat er afgesproken is.

U krijgt een **ticketnummer** in de vorm TICK-0042. Dat nummer blijft van u, ook nadat de melding afgesloten is.

Dringend en de zaak ligt stil? **Bel gerust.** Het ticketsysteem vervangt de telefoon niet, het zorgt er alleen voor dat niets verloren gaat.

Een melding indienen

Er zijn drie manieren. Kies degene die het dichtst bij ligt op het moment dat het misloopt.

1. Via het hulpprogramma op uw pc — de snelste weg

Rechtsonder in de taakbalk, bij het klokje, staat een pictogram met een tekstballon. Eén klik en het venster gaat open.

- 1 Vul bovenaan **uw naam en e-mailadres** in. Dat hoeft maar één keer: de volgende keer staan ze er al, en u kan ze altijd nog verbeteren. Zonder die twee kunnen wij u niet antwoorden.
- 2 Geef een korte titel: waar gaat het over?
- 3 Beschrijf wat er misgaat.
- 4 Kies hoe dringend het is.
- 5 Laat *een foto van mijn scherm meesturen* aangevinkt staan.
- 6 Klik op **Versturen**.

Heeft uw pc meerdere schermen, dan mag u kiezen welk scherm meegaat. Standaard gaan ze allemaal mee — de foutmelding staat namelijk vaak net op dat andere scherm.

Het venster *Hulp nodig?* verdwijnt bij het versturen heel even van het scherm. Dat is de bedoeling: zo staat het niet vóór uw foutmelding op de foto. Het komt vanzelf terug.

Met de knop **Bestand toevoegen** stuurt u ook documenten mee, bijvoorbeeld de factuur waar iets mee misgaat. Maximaal 15 MB per bestand.

Geen internetverbinding? Dan blijft uw melding in de wachtrij staan en vertrekt ze vanzelf zodra de verbinding er weer is. U hoeft niets opnieuw te typen — juist bij netwerkproblemen is dat het laatste wat u wil.

2. Via onze website

Op onze website staat rechtsonder een knop om een melding in te dienen. U vult uw naam, e-mailadres, bedrijf en telefoonnummer in, plus wat er misgaat. U hoeft de pagina niet te verlaten.

3. Via het klantportaal

Ga naar **<https://ticket.jvm-solutions.be>** en vul het formulier in. Handig wanneer u niet aan uw eigen pc zit.

Wat er daarna gebeurt

U krijgt meteen een bevestiging per e-mail met uw ticketnummer en een link. Via die link volgt u de melding op, ook zonder wachtwoord.

Elke melding doorloopt vier stappen:

Status	Wat het betekent
Nieuw	Uw melding is binnen, wij hebben ze nog niet opgepakt
In behandeling	Een van ons is ermee bezig
Wacht op klant	Wij hebben een vraag aan u en wachten op uw antwoord
Afgehandeld	Het werk is gedaan
Gesloten	De melding is afgesloten en kan niet meer heropend worden

Bij elke stap en bij elk antwoord van ons krijgt u een e-mail.

Onze mails dragen ons logo en een knop waarmee u meteen bij uw melding komt. Onderaan staat de handtekening van de collega die u helpt, zodat u weet wie u aan de lijn hebt.

Antwoorden mag op twee manieren. U kunt gewoon op onze mail antwoorden: uw bericht komt dan vanzelf bij de juiste melding terecht, doordat het ticketnummer in het onderwerp blijft staan. Laat dat nummer dus staan.

Stuurt u een schermafbeelding of een bestand mee, gebruik dan de link. Bijlagen die u per e-mail meestuurt, komen niet bij uw melding terecht. Via de link belanden ze wel meteen op de juiste plaats — en dat scheelt ons vaak een telefoontje.

Wij wachten op u

Staat uw melding op *Wacht op klant* en horen wij drie dagen niets, dan krijgt u één herinnering. Blijft het daarna stil, dan zetten wij de melding na zeven dagen op *Afgehandeld*. Ze is niet verdwenen: antwoordt u later alsnog via de link, dan staat ze gewoon weer open en pakken wij ze terug op.

Na Afgehandeld: nog drie dagen

Is uw melding afgehandeld maar klopt er iets niet, antwoord dan gerust — op onze mail of via de link. De melding gaat dan meteen weer op *In behandeling* en wij pakken ze terug op.

Blijft het drie dagen stil, dan zetten wij de melding op **Gesloten**. Dan is ze echt afgerond: u kunt er niet meer op antwoorden. Komt u er later toch op terug, dien dan een nieuwe melding in — stuurt u toch een antwoord per e-mail, dan maken wij daar automatisch een nieuwe melding van, zodat uw bericht nooit verloren gaat.

Al uw meldingen op één plek

Wilt u niet telkens de link uit een e-mail zoeken, dan kunt u een wachtwoord instellen. Dat doet u vanuit een melding die u al hebt. Daarna gaat u naar **Mijn tickets** op <https://ticket.jvm-solutions.be> en ziet u alles wat er loopt en gelopen heeft.

Alles wat er in uw bedrijf openstaat

Werken er meerdere mensen bij u die meldingen indienen, dan kunnen wij u een **overzichtslink** bezorgen. Daarmee ziet u in één oogopslag wat er nog openstaat voor uw héle bedrijf — ook wat een collega meldde — zonder aan te melden.

Dat is vooral handig **vóór u iets meldt**: staat uw vraag er al tussen, antwoord dan op de e-mail van die melding in plaats van een nieuwe aan te maken. Dan blijft alles bij elkaar en gaat het sneller.

Die pagina toont enkel het nummer, het onderwerp, wie het meldde, de status en de datum — geen berichten of bijlagen. Vraag ons gerust om de link.

Een kopie naar uw verantwoordelijke

Op vraag van uw bedrijf kunnen wij instellen dat uw verantwoordelijke een kopie krijgt van elke nieuwe melding. Staat dat bij u aan, dan ziet u dat gewoon in uw eigen bevestigingsmail: het adres staat er in **CC**. Wij doen dat nooit stilzwijgend.

Wat wij automatisch meekrijgen

Dient u een melding in via het hulpprogramma op uw pc, dan gaan een aantal gegevens automatisch mee. Zo hoeven wij ze niet telefonisch te vragen:

- de naam van de computer en de aangemelde gebruiker
- de Windows-versie
- vrije schijfruimte en vrij geheugen
- hoe lang de pc al aan staat
- het publieke IP-adres van uw locatie
- het nummer waarmee wij op afstand kunnen meekijken

Vóór u op versturen klikt, ziet u in het venster zelf onder *Wat sturen we mee over deze computer?* precies wat er meegaat. Er gaat niets mee wat u daar niet ziet staan. Wij lezen

geen bestanden en kijken niet mee zonder dat u dat weet: meekijken kan alleen wanneer u daar zelf toestemming voor geeft.

Eén keer per dag een levensteken

Het hulpprogramma stuurt diezelfde gegevens ook **één keer per dag** door, zonder dat u een melding indient. Zo weten wij welke toestellen er bij u draaien en zien wij een probleem soms al aankomen — een schijf die volloopt bijvoorbeeld — voordat u erdoor gehinderd wordt.

Het gaat om **precies dezelfde gegevens** als hierboven. Er wordt niets extra gemeten, er gaat geen enkel bestand mee, en wij houden geen geschiedenis bij van wanneer u werkt: alleen de laatste stand en wanneer die pc zich voor het laatst gemeld heeft.

Hoe u ons het snelst helpt

- **Eén probleem per melding.** Drie zaken in één bericht betekent dat het langzaamste onderdeel de rest ophoudt.
- **Een foto van uw scherm zegt meer dan een beschrijving.** Zeker bij een foutmelding: de exacte tekst maakt vaak meteen duidelijk wat er scheelt.
- **Wanneer begon het, en wat is er veranderd?** Een update, een nieuw toestel, een verhuisde kabel — dat is meestal het spoor.
- **Werkt het bij een collega wél?** Dat scheelt ons de helft van het zoekwerk.

Deze handleiding terugvinden

Onderaan het klantportaal op <https://ticket.jvm-solutions.be> staat een link naar deze handleiding. Daar staat altijd de versie die hoort bij het systeem zoals het op dat moment draait — op de kaft ziet u welke dat is.

Vragen?

Bel ons of dien een melding in. Bij een storing die uw werk stillegt: **altijd bellen**, dan pikken wij het meteen op.