

# Handleiding Client Portal



[Home](#) [Diensten](#) [Support](#) [Referenties](#) [Werken bij](#) [Over ons](#) [Contact](#) [Client Portal](#)

**i-trade**

CLIENT PORTAL

User Name

Password

[I forgot my password](#)

Remember my User Name

**LOGIN**

OR

Login with Google

Login with Microsoft

## Welkom bij de client portal van I-Trade ICT Services BV

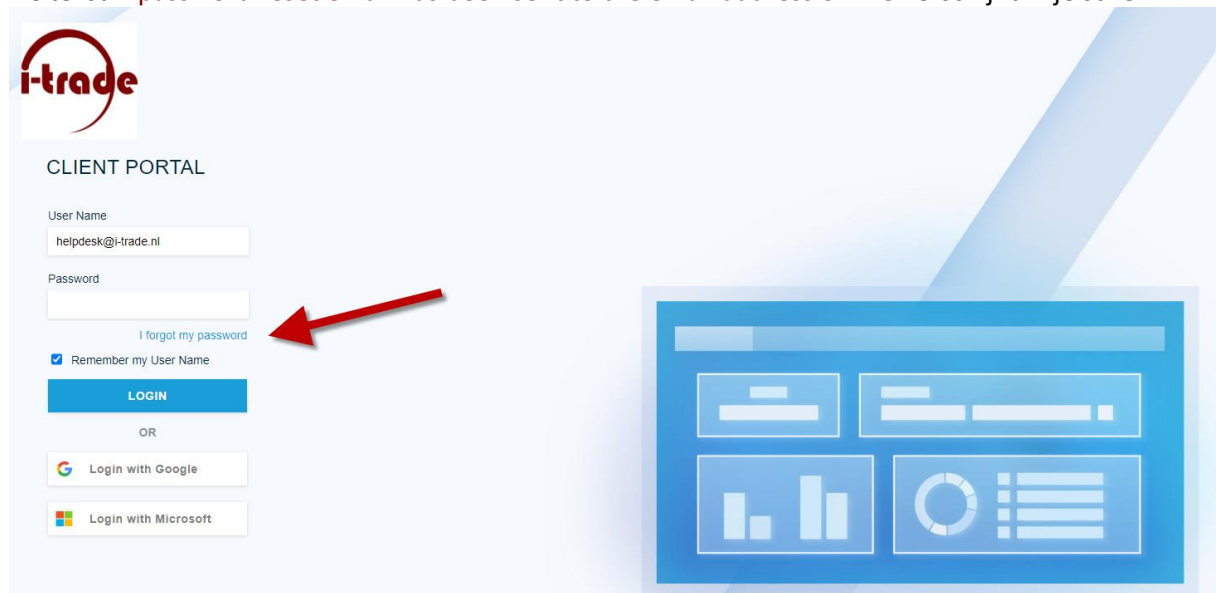
Dit is de handleiding voor de client portal van I-Trade. Autotask is het systeem waarmee je vanaf nu alle support-meldingen kunt genereren.

Via de mail ben je uitgenodigd om vanaf heden meldingen te genereren via de client portal van Autotask.

### Maak je eigen wachtwoord aan

Voordat je begint, maak je eerst een wachtwoord aan. Dit doe je als volgt: log in op de client portal van I-Trade. Dit kan via de link <https://i-trade.itclientportal.com/ClientPortal/Login.aspx>. Of via de link in de welkomstmail. Vul bij User Name je eigen emailadres in. Klik vervolgens op **I forgot my password**.

De tekst **A password reset email has been sent to the email address on file** verschijnt in je scherm.



Ga naar Outlook en open het hieronder staande scherm via de link die in de email staat.



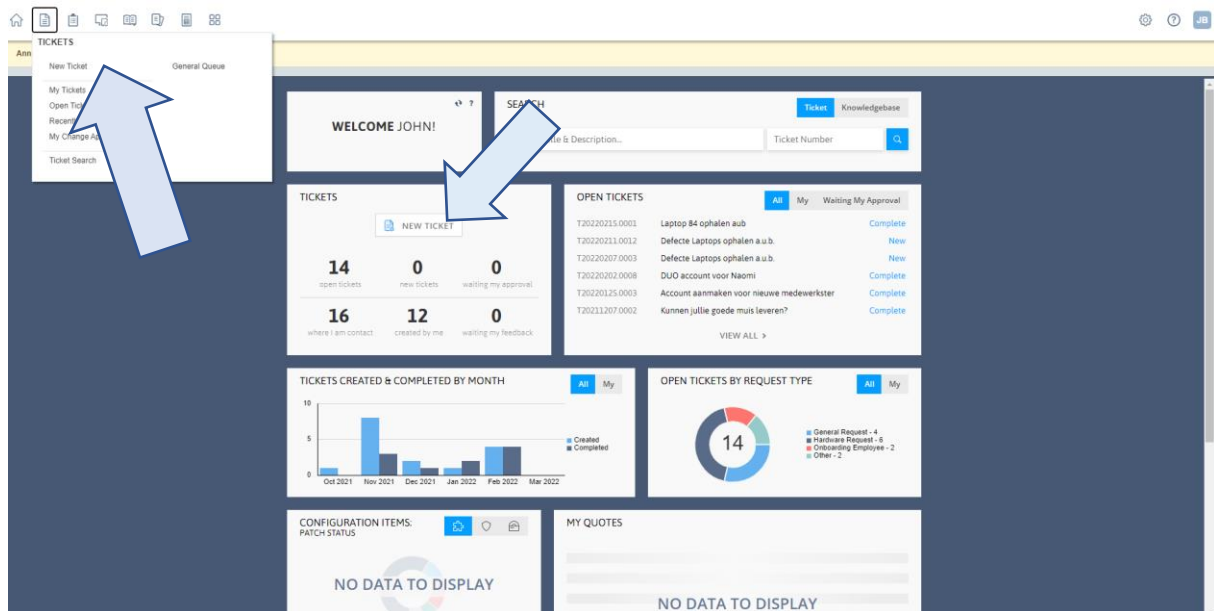
Maak hier je eigen wachtwoord aan en onthoud deze goed! Gebruik hier wederom je eigen

emailadres (User Name).

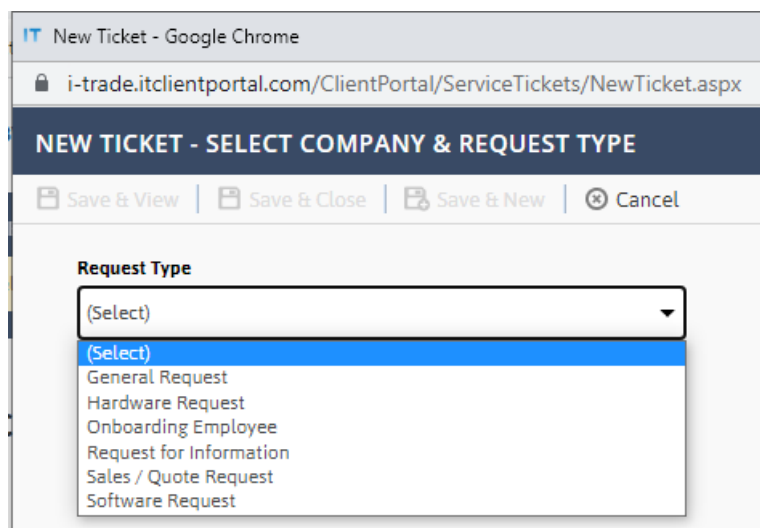
*Tip: ben je je wachtwoord vergeten, dan kun je op deze manier ook weer een nieuw wachtwoord aanmaken.*

## Maak een ticket aan

Ga naar NEW TICKET.



Je krijgt in het volgende scherm een aantal keuzemogelijkheden.



- General Request: algemene vragen of vragen zonder duidelijke categorie.
- Hardware Request: alle vragen en stringen m.b.t. hardware.
- Onboarding Request: Nieuwe medewerker aanvragen.
- Request for Information: informatie aanvragen.
- Sales / Quote Request: voor het aanvragen van offertes of status van orders.
- Software Request: alle vragen en stringen m.b.t. software.

In dit voorbeeld kiezen we voor Hardware Request. Klik daarna op **Continue**.

NEW TICKET - SELECT COMPANY & REQUEST TYPE

Request Type  
Hardware Request

Continue

Vul vervolgens de ticket details in.

NEW TICKET

Service Request  
HARDWARE REQUEST

Title \*  
Laptop laadt niet meer op

TICKET DETAILS

Company  
Segway Europe

Contact \*  
Joost van Kessel

EMAIL  
jvk@i-trade.nl

PHONE  
020 333 1850

Description \*  
148 / 8000  
De accu van de laptop laadt niet meer op. De laptop heeft 24 uur aan de adapter gelegen maar zodra de adapter losgekoppeld wordt valt de laptop uit.

CONFIGURATION ITEM

Configuration Item  
IT-LT-01

SERIAL NUMBER

REFERENCE NUMBER

REFERENCE NAME

BACKGROUND QUESTIONS

What other troubleshooting steps have you taken?  
Laptop 24 uur aangesloten op de adapter

What is the error message or code that appears?  
geen fout code

Please provide the make/model and serial or inventory number of the equipment you're reporting on, if available.  
Model: HP 450 G5 - Serienummer: CNC12345 - ID: IT-LT01

Save Ticket Save & Attach File

Bij **Title\*** zet je het onderwerp van je melding. **Contact\*** laat je zo staan (dit is namelijk je eigen emailadres). Bij **Description\*** zet je de beschrijving van je melding. Let op! Wanneer je bedrijf meerdere locaties heeft geef dan altijd een locatie op. **Configuration Item** wanneer de hardware is voorzien van een label met een id code geef deze dan op. **Background Questions** vul deze zo uitgebreid mogelijk in om dubbel werk te voorkomen.

Sla het ticket op en voeg indien nodig een bijlage toe.

*De verschillende Requests hebben specifieke velden kies de request die het beste bij je vraag of storing past.*

Het toevoegen van een bijlage (bijvoorbeeld een foto) gaat als volgt: klik op Attachment. Zet bij **Name\*** een omschrijving van de bijlage. Klik bij **File\*** op bestand kiezen en kies een je bestand (bijvoorbeeld een foto)



## Wat nu verder?

Het is de bedoeling dat alle communicatie omtrent je melding vanaf nu via Autotask gaat en niet meer via email. Wil je zien wat de huidige stand van zaken is, open dan de desbetreffende ticket door op het ticketnummer de klikken.

Service Request: [T20211019.0010](#)  
HARDWARE REQUEST

**Laptop laadt niet meer op**  
Created: 19/10/2021 13:13 by Joost van Kessel

**TICKET DETAILS**

**Company**  
Segway Europe

**Contact**  
Joost van Kessel

EMAIL: [jvk@i-trade.nl](mailto:jvk@i-trade.nl)  
PHONE: 020 333 1850

**Description**  
De accu van de laptop laadt niet meer op. De laptop heeft 24 uur aan de adapter gelegen maar zodra de adapter losgekoppeld wordt valt de laptop uit.

- BACKGROUND QUESTIONS -  
Q: What other troubleshooting steps have you taken?  
A: Laptop 24 uur aangesloten op de adapter  
Q: What is the error message or code that appears?  
A: geen fout code  
Q: Please provide the make/model and serial or inventory number of the equipment you're reporting on, if available.  
A: Model: HP 450 G5 - Serienummer: CNC12345 - ID: IT-LT01

**Service Provider Status**  
New

**ACTIVITY**  
Add a Quick Note 58 / 1000

Schrijf hier je update of stel hier je aanvullende vragen.

Submit

Note Attachment

**KNOWLEDGEBASE**  
Search + New Article

Bij **Add a Quick Note** kun je extra informatie opgeven of vragen stellen omtrent je melding. Sluit af met **Submit**.

Vanaf nu kun je alle updates en antwoorden terugvinden in het portaal. Tenslotte ontvang je een laatste email wanneer je melding is afgehandeld.