



**Fueling growth through IT.**

**5 mei 2026**

# Zo dien je een goed **supportticket** in.

Wanneer je een probleem meldt via ons supportportaal, bepaalt de kwaliteit van jouw beschrijving hoe snel wij kunnen helpen. Een volledig ticket met de juist informatie wordt gemiddeld 3x sneller opgelost dan een onvolledig ticket waarbij ons team eerst meerdere terugvragen moet stellen.

Deze handleiding legt stap voor stap uit wat je invult en waarom elk onderdeel belangrijk is.

## **De 3 verplichte onderdelen van een goed ticket**

Elk ticket dat je indient bevat drie kernelementen. Ontbreekt 1 van deze 3, dan moeten wij jou contacteren voor aanvullende informatie.

### **1) Beschrijf het probleem duidelijk**

Vertel ons wat er mis gaat. Gebruik de volgende 3 vragen als leidraad:

- **Wat probeerde je te doen?** (geef aan in welk scherm of menu je werkte en welke actie je uitvoerde)
- **Wat verwachtte je?** (beschrijf het verwachte resultaat of gedrag)
- **Wat gebeurde er in werkelijkheid?** (beschrijf wat het systeem deed, inclusief eventuele foutmeldingen & kopieer de exacte tekst van de foutmelding indien mogelijk)

*Tip: Schrijf minstens één zin per vraag. "het werkt niet" is geen beschrijving, het is een startpunt voor een gesprek dat langer duurt dan nodig.*



## Fueling growth through IT.

5 mei 2026

### 2) Beschrijf de stappen die leidden tot het probleem

Onze medewerkers moeten het probleem kunnen reproduceren om het te kunnen oplossen. Geef een stapsgewijze beschrijving van wat je deed vlak voor het probleem optrad:

- Welk menu of scherm opende je?
- Welke knop of actie klikte je aan
- Wat vulde je in en in welk veld?
- Op welk moment trad het probleem op?

*Tip: Vermeld ook: treedt het probleem altijd op of alleen in bepaalde omstandigheden? Kan je het zelf reproduceren?*

### 3) Voeg de URL en een schermafbeelding toe

Dit zijn de 2 meest waardevolle gegevens voor een snelle diagnose:

- **URL:** kopieer de volledige URL uit jouw browser. De URL toont ons exact in welk scherm en op welk record jij werkte.
- **Schermafbeelding:** Maak een screenshot waarop het probleem of de foutmelding duidelijk zichtbaar is.

*Tip: Gebruik de knipprogramma-tool (Windows) of shift + command + 4 (Mac) om een screenshot te maken. Een foto van jouw scherm met een telefoon is moeilijk leesbaar.*



## Fueling growth through IT.

5 mei 2026

### Voorbeeld: onvolledig vs volledig ticket

Het verschil tussen een ticket dat snel opgelost wordt en een ticket dat weken in de wachtrij blijft staan, zit vaak in de volledigheid van de beschrijving.

Onvolledig ticket	Volledig ticket
<p>Onderwerp: Het werkt niet</p> <p>Omschrijving: "Ik kan geen factuur maken. Kunnen jullie dit oplossen?"</p> <p>Bijlagen: geen URL: niet ingevuld</p> <p>Gevolg: Onze medewerker stuurt minstens 3 terugvragen voor de diagnose kan beginnen.</p>	<p>Onderwerp: Foutmelding bij het aanmaken verkoopsfactuur</p> <p>Omschrijving: "Bij het aanmaken van een nieuwe factuur via Boekhouding &gt; Facturen &gt; Nieuw krijg ik na het klikken op 'Bevestigen' de melding: 'Access Denied - You do not have access to this document.' Alle gebruikers van de boekhoudafdeling hebben dit probleem. We kunnen vandaag geen facturen verzenden. Er is geen tijdelijke oplossing. URL en screenshot bijgevoegd."</p> <p>Bijlagen: screenshot.png URL: <a href="https://bedrijf.odoo.com/...">https://bedrijf.odoo.com/...</a></p> <p>Gevolg: Onze medewerker begint onmiddellijk met de diagnose.</p>



## Fueling growth through IT.

5 mei 2026

### Controlelijst voor u op 'Versturen' klikt

Doorloop deze lijst voordat u uw ticket indient:

- Ik heb beschreven wat ik probeerde te doen, wat ik verwachtte en wat er werkelijk gebeurde.
- Ik heb de stappen beschreven die leiden tot het probleem, inclusief het menu en de knop die ik gebruikte.
- Ik heb aangegeven hoeveel gebruikers het probleem ondervinden.
- Ik heb vermeld of er een tijdelijke oplossing (workaround) mogelijk is.
- Ik heb de volledige URL gekopieerd vanuit mijn browser op het moment dat het probleem zichtbaar was.
- Ik heb een schermafbeelding bijgevoegd waarop het probleem of de foutmelding duidelijk leesbaar is.

### Wat gebeurt er na het indienen?

Zodra je jouw ticket indient, volgt dit proces:

- 1) Je ontvangt een automatische bevestiging per e-mail met jouw ticketnummer.
- 2) Onze servicedesk-medewerker beoordeelt jouw ticket en neemt het in behandeling.
- 3) Je ontvangt een eerste reactie zo snel mogelijk van ons.
- 4) Zodra we meer informatie nodig hebben, nemen we contact op met jou via het portaal of per e-mail.

Heb je vragen over het supportproces?

Neem contact op via [hello@sofatech.be](mailto:hello@sofatech.be)