



Handleiding Klantportaal

Zo dien je tickets in en houd je de voortgang bij

DOCUMENT

Handleiding Klantportaal

DATUM

Mei 2026

CLASSIFICATIE

Openbaar

VERSIE

V2 · Definitief

ÉÉN OVERZICHT VOOR JOUW TICKETS

Het klantportaal is ons systeem waarmee je tickets indient en de voortgang bijhoudt. Je hebt altijd één overzicht, voor jezelf en voor je vaste contactpersoon bij Dynamic ICT.

Eén plek in plaats van mailketens en zoekwerk. In deze handleiding lees je hoe je inlogt, een ticket aanmaakt en de status volgt.

Voor je begint

Zorg dat je deze twee dingen klaar hebt:

- Je werk-e-mailadres dat bij ons bekend is.
- Toegang tot je Microsoft-account (we gebruiken Login with Microsoft).

Geen welkomstmail ontvangen? Vraag je IT-contactpersoon om je account te activeren of bel ons op het servicenummer.

De vier stappen

Volg deze vier stappen achter elkaar. Per stap zie je een schermafbeelding van wat je ongeveer ziet.

STAP 1



Inloggen op het klantportaal

Klik in de welkomstmail op de knop Ga naar het klantportaal. Of ga naar dynamictelecom.nl en kies klantportaal in het menu. Klik op Login with Microsoft en log in met het e-mailadres dat bij ons bekend is.

Via welkomstmail

Je ontvangt een welkomstmail vanuit ons ticket systeem. Klik op de link in de mail 'Ga naar het klantportaal'



WELKOM OP HET KLANTPORTAAL

Beste Harm Jan,

Welkom bij het klantportaal van Dynamic ICT

Via dit portaal kun je klantenservicetickets indienen, de status van je tickets volgen en aanvullende informatie bekijken.

INLOGGEN OP HET PORTAAL

Klik op de knop hieronder en log in met je Microsoft-account:

GA NAAR HET KLANTPORTAAL

Klik vervolgens op de knop "Login with Microsoft".

Met vriendelijke groet,

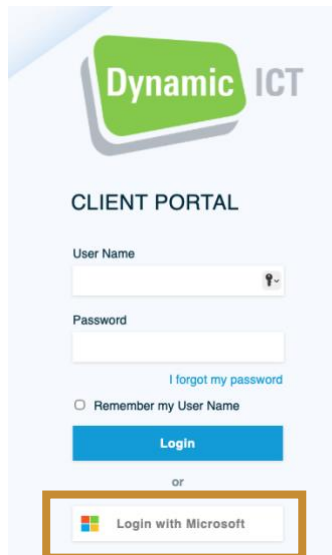
DYNAMIC ICT

* Dit is een automatisch gegenereerd bericht. Beantwoord deze e-mail niet.

VIA WEBSITE

Ga naar <https://www.dynamiciet.nl> en klik op 'klantportaal'.





Dynamic ICT

CLIENT PORTAL

User Name


Password

[I forgot my password](#)

Remember my User Name

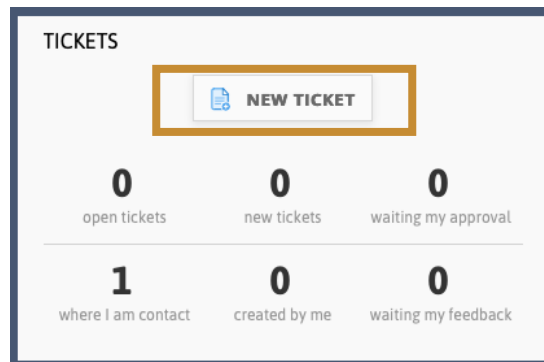
Login

or

 Login with Microsoft

STAP 2**Ticket aanmaken**

Na het inloggen zie je het dashboard. Klik op New Ticket. Kies daarna het type ticket dat past bij je vraag.



TICKETS

NEW TICKET

0 open tickets	0 new tickets	0 waiting my approval
1 where I am contact	0 created by me	0 waiting my feedback



NEW TICKET - SELECT COMPANY & REQUEST TYPE

Save & View | Save & Close | Save & New | Cancel

Request Type

(Select)

(Select)

Aanvraag nieuwe medewerker

Algemeen Ticket

Gebruiker uit dienst

STAP 3

Voorbeeld: formulier invullen

Vul Title kort en duidelijk in (bijvoorbeeld: Installatie werkplek Piet). Bij Contact staat standaard jouw naam. Maak je een ticket voor iemand anders, kies dan de juiste persoon. Beschrijf bij Description wat er nodig is en wanneer. Klik op Save Ticket.

Title *

TICKET DETAILS

Company
Dynamic Telecom BV

Contact *
Harm Jan van Tiel

EMAIL harm-jan@dynamictelecom.nl

PHONE 070 205 00 00

Description * 71 / 8000

<Beschrijving van jouw vraag of probleem, geef zoveel mogelijk details>

Service Provider Priority *
Laag

MESSAGE FROM SERVICE PROVIDER

Let op bij urgente vragen die niet kunnen wachten graag telefonische doorgeven!
Buiten kantoor tijden monitoren wij de nieuwe tickets niet.

Save Ticket
Save & Attach File

STAP 4

Status bijhouden

Je ticket verschijnt direct onder Open Tickets op het dashboard. Klik op het ticketnummer voor de actuele stand van zaken. Alle communicatie loopt voortaan via het portaal, dus reacties van ons vind je hier terug.

OPEN TICKETS
All
My
Waiting My Approval

T20260414.0044	Algemeen ticket	New
----------------	-----------------	-----

VIEW ALL >

Drie typen tickets

Het systeem kent drie soorten tickets. De meeste vragen gaan via Algemeen Ticket. Kies een specifiekere type als dat van toepassing is:

- Algemeen Ticket: voor vragen of problemen.
- Aanvraag nieuwe medewerker: voor het aanmelden van een nieuwe medewerker.
- Gebruiker uit dienst: voor het uit dienst melden van een gebruiker.

Tips voor een goed ticket

- Maak de Title kort en duidelijk: één regel die de kern raakt.
- Bij Description geef je context: wat is er nodig, voor wie, wanneer.
- Een screenshot of foutmelding helpt enorm. Gebruik Save & Attach File om een bijlage mee te sturen.
- Het veld Configuration item kun je leeg laten. Dat vullen wij in.

HULP NODIG OF SPOED

Geen toegang tot het portaal? Of een spoedvraag die niet kan wachten? **Bel ons.**