

ESET Tech Center

Kennisbank > Tech center > Nieuw ticket indienen via ESET Techcenter

Nieuw ticket indienen via ESET Techcenter

Steef | ESET Nederland - 2020-06-26 - Reacties (0) - Tech center

Om een support verzoek in te dienen bij ESET Nederland willen we je vragen een ticket in te dienen via het [ESET Techcenter](#).

De voordelen van het indienen van een ticket via het ESET Techcenter zijn:

- Tijdens het invullen van de onderwerpregel worden er al mogelijke oplossingen geboden (door middel van zoek queries in onze [knowledge base](#)), waardoor er mogelijk al een oplossing aangereikt wordt zonder daadwerkelijk een ticket in te dienen.
- Wanneer er geen directe of relevante oplossing wordt geboden, wordt je verder begeleid in het aanmaken van een support verzoek. Per product categorie en type issue worden via zogeheten tool tips adviezen/suggesties gegeven om de juiste log files en gegevens te verzamelen en aan te leveren.
- Door het aanleveren van de juiste gegevens krijgen onze Support Engineers een kwalitatief beter support verzoek binnen. Hierdoor kunnen we in onze eerste reactie een completer antwoord geven, dit komt uiteraard de doorlooptijd van een support verzoek ten goede.

Onderstaande video laat zien hoe je een nieuw ticket indient en hoe de suggesties op de onderwerp regel werken in de praktijk:



