

Introductie

Je vindt het helpdesk-systeem in de backend van het event platform, in de linker zijkolom. Het systeem kan in- en uitgeschakeld worden. Activeer de helpdesk wanneer er technische support van jou en/of collega's beschikbaar is met de button **Enable helpdesk**. De-activeer de helpdesk met **Disable helpdesk**.

Vragen aan de helpdesk verschijnen in de tab **MINE & NEW**. Als het systeem aangeeft dat er nieuwe vragen zijn, kun je die door te verversen (F5) zichtbaar maken.

Voor je een vraag beantwoordt, assign die dan eerst aan jezelf. Voor andere helpdeskmedewerkers wordt dit draadje vervolgens verplaatst naar de tab **OPEN**. Boven de vraag zie je in een enigszins technisch format de browser-informatie van de gebruiker, gevolgd door de versie die minimaal vereist is. Hier kun je dus meteen zien of een update vereist is.

Vervolg vragen binnen een chat die aan jou *assigned* is, verschijnen ook in de kolom **MINE & NEW**, maar zijn daar voor andere helpdeskmedewerkers onzichtbaar. Andere medewerkers kunnen dit draadje wel overnemen door het aan zichzelf te assignen. Wanneer een probleem verholpen is, kun je de chat afsluiten. Deze wordt dan verplaatst naar de tab **CLOSED**. Wanneer de deelnemer daarna opnieuw contact met de helpdesk opneemt, wordt deze als *unassigned* gepubliceerd. De chathistorie blijft wel zichtbaar.

Er is een FAQ beschikbaar op de website van Invitado:

- Voor deelnemers: <https://www.invitado.nl/nl/faq-service/?req=107#voor-wie-is-deze-faq-bedoeld>
- Voor sprekers en moderators: <https://www.invitado.nl/nl/faq-service/?req=108#voor-wie-is-deze-faq-bedoeld>
- Voor organisatoren: <https://www.invitado.nl/nl/faq-service/?req=109#voor-wie-is-deze-faq-bedoeld>

Veel gestelde vragen aan de Helpdesk

Op basis van eerdere online events hebben we een aantal vragen verzameld die met name aan het begin van een event aan de technische helpdesk kunnen worden gesteld. Handig, zeker omdat we ze voorzien hebben van een antwoord.

Tip: gebruik je een Windows-computer? Schakel dan je clipboard monitor in via **Windows-toets + V**. Daarmee kun je een eerder gekopieerde tekst selecteren en plakken!

Vraag: Waarom hoor ik niets?

Hiervoor zijn verschillende oplossingen mogelijk:

- Het kan zijn dat je browser het geluid van de player automatisch heeft gemute. Beweeg je cursor over het venster met het bewegende beeld en schakel het geluid in de linker benedenhoek in.
- Checken of het geluid van je computer wel aan (of hard genoeg) staat



VISITOR MANAGEMENT

- Je scherm verversen (op de meeste computers doe je dat via F5)
- Als dit allemaal niet werkt kun je ook je browser sluiten en via je deelnamelink opnieuw openen.
- Even voor de zekerheid: als je het geluid via je speakers wil horen, heb je dan geen oortjes aangesloten die dat verhinderen?

Vraag: Is het al begonnen? Ik zie nog steeds Waiting for host...

Je kunt je scherm verversen (op de meeste computers doe je dat via F5) of je browser sluiten en via je deelnamelink opnieuw openen.

Vraag: Ik zit in een verkeerde sessie of heb deze sessie net ook al bijgewoond

Kun je je scherm verversen? Dit doe je op de meeste computers met F5.

Vraag: Er staat 'Connecting...' maar er komt geen verbinding tot stand

[dit kan zoveel oorzaken hebben, dat we de deelnemers alleen op weg kunnen helpen met de volgende drie antwoorden]

Kun je het venster verversen? Dit doe je met de volgende toets of toetscombinaties:

Windows: [F5], [CTRL F5], [CTRL Shift R], [Refresh] en/of [CTRL Refresh]

Apple: [⌘ R], [Refresh], [Shift Refresh]

Chromebook: [Refresh], [CTRL Refresh]

Sluit de browser af en klik nogmaals op de deelnamelink in de e-mail die je ontving.

Dan heeft het met de instellingen van je device of je netwerk te maken. Op de volgende pagina vind je een overzicht van mogelijke oorzaken en de oplossingen: <https://www.invitado.nl/verbinden-met-transmission>

Vraag: Mijn camera gaat na de check weer uit

Dat klopt. De camera wordt alleen ingeschakeld als dat nodig is.

Vraag: Bij de technische check zijn er problemen met mijn camera en/of microfoon

Klik in de url-balk van je browser even op het slotje voor het internetadres. Daar kun je het gebruik van je camera en microfoon toestaan. Klik daarna rechtsboven even op de settings-button en doorloop de test nogmaals. Is het probleem dan verholpen?

Vraag: Ik krijg een foutmelding als ik op de deelnamelink klik

Ben je ingelogd via VPN of Citrix? Waarschijnlijk werkt het wel als je deze verbinding verbreekt.

Vraag: De chat/Q&A is weg, hoe krijg ik die weer terug?

Het kan zijn dat de zijbalk nu is uitgeschakeld. Anders zie je als je je muis over het scherm beweegt aan de onderkant een ronde button met een tekstballon verschijnen. Hiermee kun je de zijbalk met de chat en Q&A tonen en verbergen. Als je hierop klikt, komt de zijbalk weer terug.

Vraag: Beeld en geluid haperen of kwaliteit is slecht

Wij passen de kwaliteit van beeld en geluid automatisch aan aan jouw verbinding. Als je problemen ondervindt, is je internetverbinding momenteel niet sterk genoeg voor de laagste kwaliteit. Kun je op een andere manier verbinding met internet maken, via een kabel of direct (en dus niet via een VPN-verbinding).

Vraag: Kan ik met meerdere personen tegelijk kijken?

De deelnamelink is persoonlijk en kan slechts op één device tegelijk worden gebruikt.

Vraag die niet technisch maar inhoudelijk van aard is

Dit is de technische helpdesk. Voor inhoudelijke vragen kun je de chat of de Q&A gebruiken. Een moderator zal je vraag dan beantwoorden.