



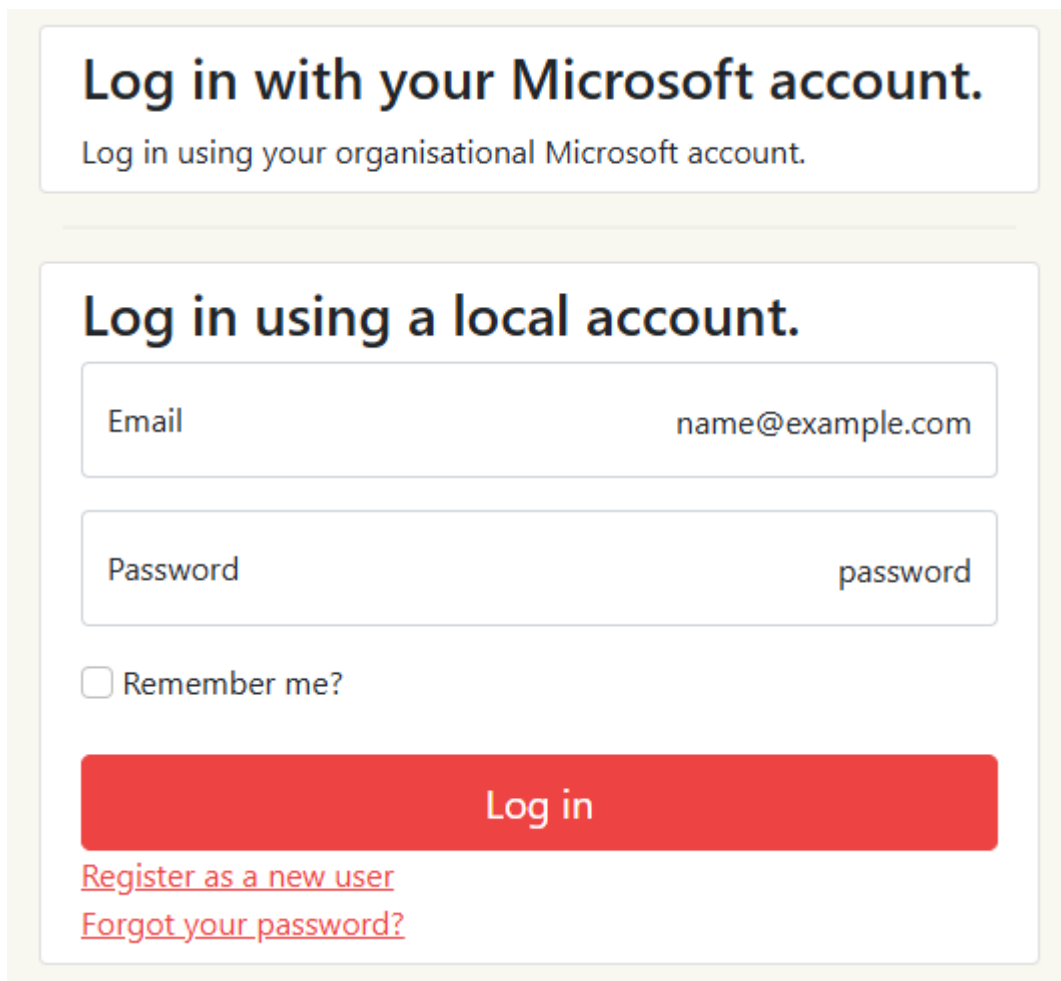
Play AV klantenportaal

Handleiding

Inhoud

1.	Aanmaken van gebruiker op het portaal	3
2.	Nieuwe case aanmaken.....	7
3.	Reageren op bestaande case	8
4.	Admin specifiek: toevoegen en beheren van gebruikers.....	9

1. Aanmaken van gebruiker op het portaal



Log in with your Microsoft account.
Log in using your organisational Microsoft account.

Log in using a local account.

Email

Password

☐ Remember me?

Log in

[Register as a new user](#)
[Forgot your password?](#)

1.1 Microsoft Account

De eerste aanmelding op het Play AV Klantenportaal (<https://support.playav.be>) dient te gebeuren door je IT admin (Global Admin op Office Tenant). Deze persoon dient in te loggen met zijn emailadres en wachtwoord (eventueel ook MFA) en onderstaande “Consent” te geven zodat gebruikers van jullie organisatie kunnen inloggen met jullie eigen emailadressen en gekoppelde paswoorden op ons Play AV Klantenportaal.



gmiaadmin@gmigroup.org

Permissions requested

GMI CasePortal
Unverified

This application is not published by Microsoft or your organization.

This app would like to:

- ✓ View your basic profile
- ✓ Maintain access to data you have given it access to
- ☐ Consent on behalf of your organization

Accepting these permissions means that you allow this app to use your data as specified in their terms of service and privacy statement. **The publisher has not provided links to their terms for you to review.** You can change these permissions at <https://myapps.microsoft.com>. [Show details](#)

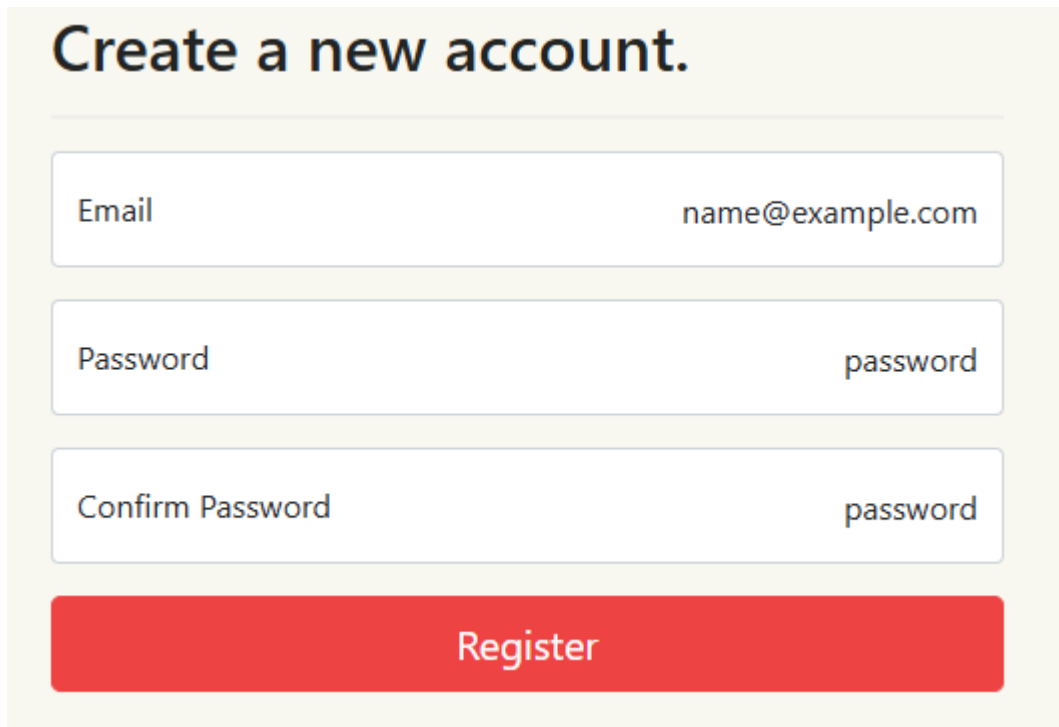
Does this app look suspicious? [Report it here](#)

Cancel

Accept

1.2 Local Account

Indien gebruikers niet over een Microsoft account beschikken, is er ook de mogelijkheid om een eigen 'local' account aan te maken met een email adres naar keuze.



The image shows a registration form titled "Create a new account." on a light beige background. The form consists of three input fields stacked vertically, each with a label on the left and a placeholder text on the right. The first field is for "Email" with the placeholder "name@example.com". The second field is for "Password" with the placeholder "password". The third field is for "Confirm Password" with the placeholder "password". Below these fields is a prominent red button with the white text "Register".

Via de link 'Register as a new user' kan de gebruiker een nieuwe 'local' account aamaken. De gebruiker dient hier een email adres en wachtwoord mee te geven.

Na het registreren van de 'local' account dient de gebruiker enkel nog zijn email adres te verifiëren. Als alles correct verlopen is, zou de gebruiker een email moeten ontvangen hebben met daarin de bevestigingslink.

Register confirmation

Please check your email to confirm your account.

Na het bevestigen via deze link, kan de gebruiker inloggen op het portaal via 'Log in using a local account.' (nummer 2 op afbeelding).

Nadat je IT admin zijn "Consent" heeft gegeven kan hij voor zichzelf een gebruikersprofiel aanmaken of de link van het portaal (<https://support.playav.be>) doorsturen naar een andere collega zodat die zijn/haar gebruikersprofiel kan aanmaken door de volgende velden in te vullen:

- a. Voornaam
- b. Achternaam
- c. E-mail
- d. Telefoonnummer
- e. Bedrijfsnaam

The screenshot shows the 'PLAY AV' logo in the top left corner. In the top right corner, there is a red button with a user icon and the text 'KFAVERE@PLAYAV.BE'. On the left side, there is a vertical sidebar with a question mark icon and the text 'Guidelines'. The main content area is titled 'WELCOME PLAY AV CASE PORTAL'. Below the title, there is a light blue banner with a circular icon containing the number '1' and the text 'Welcome to the Play AV Case Portal. For access, please submit the form below.' Below the banner, there are five input fields: 'First Name', 'Last Name', 'E-mail' (with the placeholder 'kfavere@playav.be'), 'Phone', and 'Company Name'. At the bottom right of the form, there are two buttons: a red 'SAVE' button and a grey 'CANCEL' button.

Nadat je op "Opslaan" hebt geklikt, zal een Play AV-beheerder je profiel verwerken om toegang te krijgen tot het platform. Indien de gebruiker toegang heeft gekregen zal hij/zij hiervan een mail ontvangen.

The screenshot shows the 'PLAY AV' logo in the top left corner. In the top right corner, there is a red button with a user icon and the text 'KFAVERE@PLAYAV.BE'. On the left side, there is a vertical sidebar with a question mark icon and the text 'Guidelines'. The main content area is titled 'WELCOME PLAY AV CASE PORTAL'. Below the title, there is a grey banner with a magnifying glass icon and the text 'We've received your portal request successfully. It's currently being processed.' Below the banner, there is a 'Status' section with a blue button labeled 'TO PROCESS'. Below the status section, there are five input fields: 'First Name' (with the value 'Kristof'), 'Last Name' (with the value 'Favere'), 'E-mail' (with the placeholder 'kfavere@playav.be'), 'Phone' (with the value '09 381 86 40'), and 'Company Name' (with the value 'PLAY AV').

2. Nieuwe case aanmaken

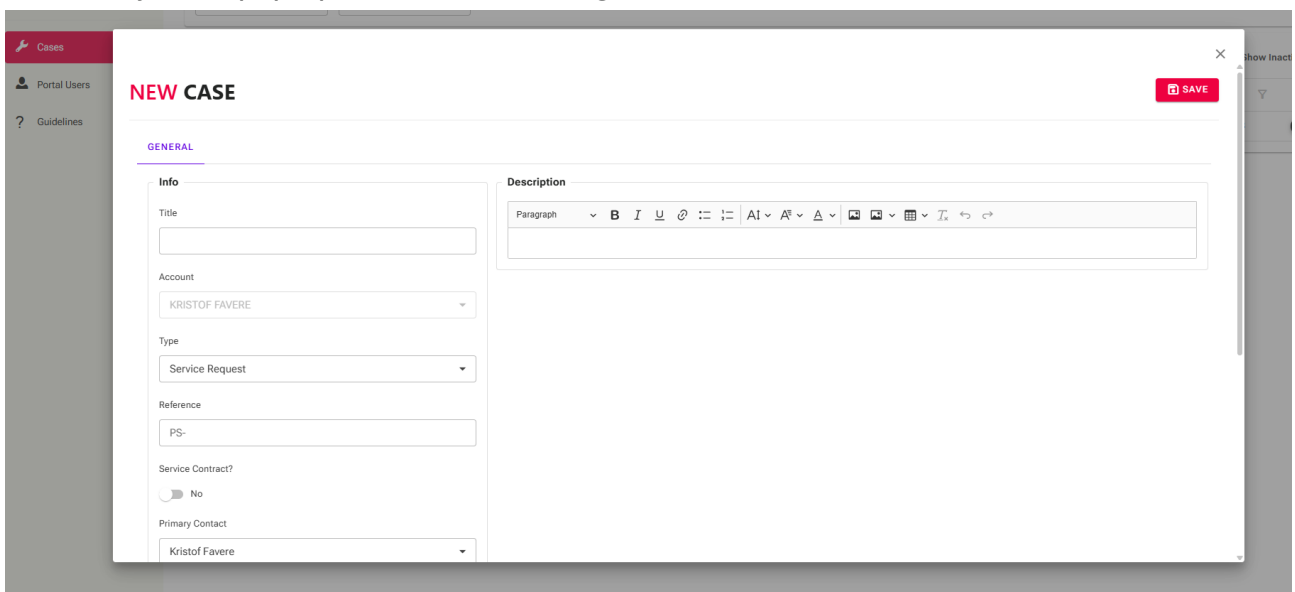
Om een nieuwe case aan te maken, klik je op de knop "New Case" in de linkerbovenhoek van het overzicht van de lopende cases.



The screenshot shows a 'NEW CASE' button in the top left corner. Below it is a table with the following data:

Case Number	Priority	Type	Title	Status	Date Created
CAS-01113-Q4Y4...	NORMAL	HELPDESK	REPAIR - Defect aan beamer - nazicht nodig	CASE OPGELOST	07/08/2026 15:28

Er verschijnt een pop-up scherm met de volgende velden:



The screenshot shows a 'NEW CASE' form with the following fields:

- Info**
 - Title:
 - Account:
 - Type:
 - Reference:
 - Service Contract? ☐ No
 - Primary Contact:
- Description**
 - Paragraph:

Title: een duidelijk onderwerp voor de case

- **Primary Contact:** wie is binnen jouw bedrijf het primaire aanspreekpunt voor deze case?
- **CC:** wie moet op de hoogte worden gehouden van de status van deze case?
- **Priority:** kies het juiste niveau van prioriteit voor jouw case:
 - **Laag** = geen verlies van functionaliteit of systeemfouten
 - **Normaal** = verlies van niet-kritische functionaliteit
 - **Hoog** = product/service werkt in sterk verminderde capaciteit
 - **Cruciaal** = product/service is volledig onbeschikbaar of niet werkende
- **Attachments:** je kunt elk bestand uploaden dat kan helpen bij het verduidelijken van de vraag/probleem (bijv. foto's, foutmeldingen, ...)
- **Description:** geef een beschrijving van het probleem dat zich voordoet. Ook printscreens kan je toevoegen in het tekstvak net zoals je zou doen bij een e-mail.

3. Reageren op bestaande case

In het overzicht van de bestaande cases, kan je via het vergrootglas een bestaande case openen.

NEW CASE						☐ Show Inactive Cases	
Case Number	Priority	Type	Title	Status	Date Created		
CAS-01113-Q4Y4...	NORMAL	HELPDESK	REPAIR - Defect aan beamer - nazicht nodig	CASE OPGELOST	07/08/2026 15:28		

De details van deze case verschijnen in het algemene tabblad met de belangrijkste informatie.

CASE CAS-01113-Q4Y4P3

SAVECANCEL CASE

GENERALTIMELINE

Info

TitleREPAIR - Defect aan beamer - nazicht nodig

AccountKRISTOF FAVERE

StatusCase opgelost

TypeRepair

ReferencePS-

Description

ParagraphB I U @ :: != AI A^x A_x [] [] T ↶ ↷

Selecteer de tab “Timeline” om te zien welke opmerkingen er reeds zijn gemaakt.

Via het berichtenpictogram bovenaan de tijdlijn kan je een nieuwe opmerking toevoegen en eventueel een extra bijlage uploaden.

CASE CAS-01113-Q4Y4P3

SAVECANCEL CASE

GENERALTIMELINE

07/08/2026 15:28
CASE CREATED BY UNKNOWN

Een pop-up scherm opent zich om een nieuwe opmerking toe te voegen. Bovenaan kan je via de paperclip een nieuwe bijlage opladen. In het “Comment” veld kan je net zoals bij de omschrijving van je case tekst toevoegen alsook printscreens van het probleem.

Via de “Save” knop onderaan sla je de opmerking op en wordt er een mail melding gestuurd met de opmerking naar alle betrokkenen bij de case (primary contact, alle cc contacten en betrokkenen binnen Play AV).

Attachments

File Name

No files uploaded.

4. Admin specifiek: toevoegen en beheren van gebruikers

Als je een beheerder bent voor jouw organisatie op het Play AV Klantenportaal, kun je portal gebruikers toevoegen en bewerken voor jou organisatie. Om een nieuwe portal gebruiker toe te voegen, ga je naar het tabblad "Portal Users" en selecteer je de knop "Add Portal User" linksboven.

PLAY^{AV}

KRISTOF FAVERE ▾

 Cases

 Portal Users

ADD PORTAL USER

Fullname ▾

Email ▾

De pop-up "Add Portal User" verschijnt, hier vul je de gegevens in van de gebruiker die je wilt toevoegen. Zie hieronder wat de verschillende mogelijke permissies zijn die je aan een gebruiker kan geven.

ADD PORTAL USER

Important

The emailaddress should be the user's organization emailaddress.

Email

First Name

Last Name

Phone

Permissions

Own Records

SAVE

Als je de machtigingen van een bestaande portaal gebruiker wilt wijzigen, druk dan op het vergrootglas in de kolom aan de rechterkant. In dit menu kun je ook een portaal gebruiker deactiveren.

Permissions

Admin

Own Records

Records from Account

Admin

Afhankelijk van je "Permissies" heb je verschillende rechten op het platform. Er zijn 3 niveaus van rechten:

- **Eigen records:**
 - a. Je kunt cases aanmaken
 - b. Je kunt jouw cases zien
 - c. Je kunt opmerkingen toevoegen aan jouw cases
- **Records van je organisatie:**
 - a. Je kunt cases aanmaken

- b. Je kunt alle cases van jouw organisatie zien
- c. Je kunt opmerkingen toevoegen aan alle cases van de organisatie

- **Admin:**

- a. Je kunt cases aanmaken
- b. Je kunt alle cases van jouw organisatie zien
- c. Je kunt opmerkingen toevoegen aan alle cases van de organisatie
- d. Je kunt alle portal gebruikers van jouw organisatie zien en beheren, en je kunt ook nieuwe portal gebruikers aanmaken.