

Zendesk support

R2 Retail Solutions gebruikt voor een goede afhandeling van uw vragen het ticket systeem zendesk.

Als u telefonisch contact heeft gehad met R2 Retail Solutions of een mail heeft gestuurd naar een van onze e-mail adressen (support@r2retail.com voor WinPOS support, websupport@r2retail.com voor webshop gerelateerde vragen.) komen deze automatisch als aanvraag in zendesk te staan.

In zendesk kunt u zelf de status van uw aanvraag zien, reageren op een aanvraag of een nieuwe aanvraag aanmaken.

- [Inloggen](#)
- [Aanvragen](#)


Inloggen

U heeft al een account

Als u al een account heeft voor support.r2retail.com kunt u inloggen via support.r2retail.com met het bij ons bekende e-mailadres en het wachtwoord dat door u aangemaakt is.

U heeft nog geen wachtwoord

Heeft u nog geen account maar wel al eens een mail van ons ticket systeem ontvangen (deze zijn te herkennen aan een van deze afzenders: support@r2retail.com, websupport@r2retail.com dan kunt u eenvoudig een wachtwoord aanvragen door naar support.r2retail.com te gaan, hier klikt u op "Een wachtwoord aanvragen"



Aanmelden bij R2 retail solutions

E-mail

Wachtwoord

Aanmelden

[Mijn wachtwoord vergeten](#)

Nieuw bij R2 retail solutions? [Registreren](#)

Hebt u ons gemaild? [Een wachtwoord aanvragen](#)

Als u al eerder via e-mail contact hebt gehad met een supportmedewerker, dan bent u al geregistreerd. Maar waarschijnlijk hebt u nog geen wachtwoord.

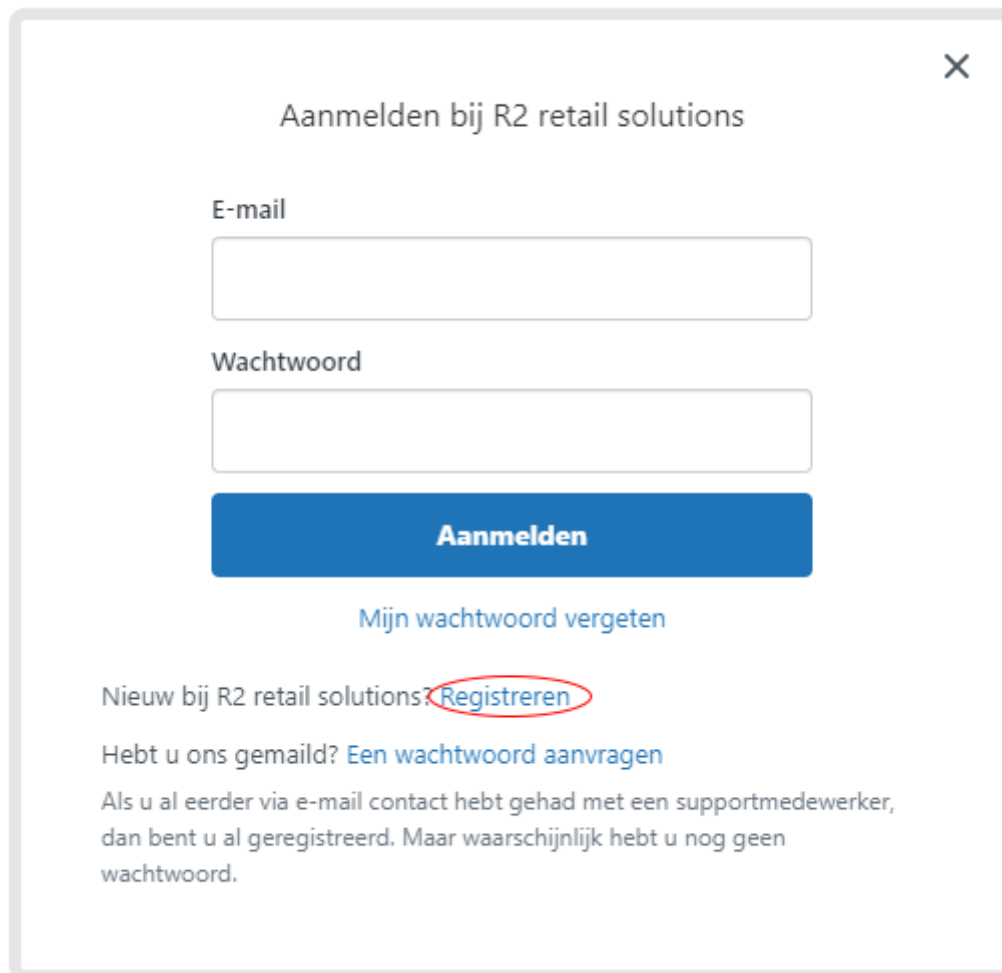
In het volgende scherm wordt er gevraagd naar een e-mailadres, geef hier het e-mailadres in waarmee u contact met ons heeft gehad of waarop u een mail van een van de bovenstaande e-mailadressen heeft ontvangen.

Vervolgens ontvangt u een mail van support@r2retail.com met daarin een link om een wachtwoord in te stellen. Mocht u geen mail zien binnenkomen in uw postvak in controleer dan ook voor de zekerheid even de spam mailbox. Wanneer u op de link klikt krijgt u de vraag of uw naam klopt, wanneer dit niet het geval is kunt u deze direct aanpassen. In hetzelfde scherm kunt u ook een wachtwoord invoeren waarmee u later kunt inloggen. Onder het wachtwoord veld staan de eisen waar het wachtwoord aan moet voldoen.

Uw wachtwoord is nu aangemaakt en u kunt bij uw volgende bezoek aan support.r2retail.com inloggen met het bij ons bekende e-mailadres en het door u aangemaakte wachtwoord.

U heeft nog geen account

Als u nog geen account heeft en dus ook nog nooit een mail van ons heeft ontvangen kunt u een account aanmaken door naar support.r2retail.com te gaan en op registreren te klikken.



Aanmelden bij R2 retail solutions

E-mail

Wachtwoord

Aanmelden

[Mijn wachtwoord vergeten](#)

Nieuw bij R2 retail solutions? [Registreren](#)

Hebt u ons gemaild? [Een wachtwoord aanvragen](#)

Als u al eerder via e-mail contact hebt gehad met een supportmedewerker, dan bent u al geregistreerd. Maar waarschijnlijk hebt u nog geen wachtwoord.

Nadat u op registreren geklikt heeft wordt er gevraagd om uw volledig naam en e-mailadres in te voeren. Wanneer u dit gedaan heeft en op registreren geklikt heeft zult u een e-mail ontvangen met daarin een link om uw e-mail te verifiëren en een wachtwoord aan te maken. De vereisten voor het wachtwoord staan onder het wachtwoordveld.

Wanneer u een wachtwoord heeft ingevoerd en op wachtwoord instellen heeft geklikt kunt u bij uw volgende bezoek aan support.r2retail.com inloggen met het e-mailadres en wachtwoord dat u in de voorgaande stappen heeft ingevoerd.

Aanvragen

Aanvraag statussen

Nieuw Dit betekent dat de aanvraag binnen is gekomen maar dat er nog geen R2 Retail Solutions medewerker de tijd heeft gehad om er heen te kijken.

Open Dit betekent dat de aanvraag ontvangen is en in behandeling is genomen.

In afwachting Wanneer een aanvraag in afwachting is wordt er door R2 Retail Solutions gewacht op een reactie van u (de klant) of van een 3e partij (leverancier).

Opgelost Wanneer de status van een aanvraag opgelost is dan betekent dit dat het probleem opgelost.

Aanvraag indienen

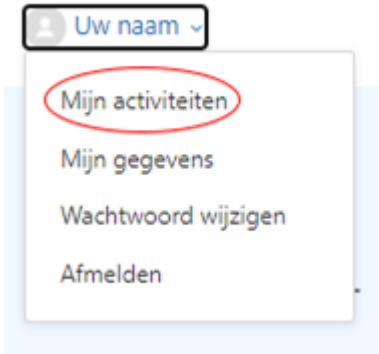
Wanneer u een probleem of vraag heeft aan R2 Retail Solutions en deze is niet gerelateerd aan een van uw openstaande aanvragen kunt u deze stellen door in te loggen op support.r2retail.com en vervolgens in de rechterbovenhoek op "Een aanvraag indienen" te klikken.

Wanneer u op "Een aanvraag indienen" klikt wordt er een scherm getoond met een veld waarin u het onderwerp van uw vraag of probleem kunt aangeven, een veld getoond waarin u een duidelijke en zo compleet mogelijke omschrijving van uw probleem of vraag kunt neerzetten en u vindt er een veld waarmee u door op "bestand toevoegen" een afbeelding(en) of tekstbestand(en) kunt toevoegen als bijlage of ter verduidelijking van uw probleem.

Heeft u uw probleem of vraag zo volledig en duidelijk mogelijk in de velden ingevoerd, klik dan op verzend, dan krijgt R2 Retail Solutions uw aanvraag binnen en wordt er zodra er tijd is gewerkt aan een gepaste oplossing of een gepast antwoord. Bent u iets vergeten in de aanvraag te zetten dan kunt u dit toevoegen door het in "Mijn aanvragen" (zie [aanvragen bekijken](#)) aan de aanvraag toe te voegen of door te antwoorden op de mail van de aanvraag die u heeft ontvangen.

Aanvraag bekijken

Om uw aanvraag te kunnen bekijken kunt u wanneer u ingelogd bent in de rechterbovenhoek op uw naam klikken, vervolgens zal er een lijst verschijnen waarin "Mijn activiteiten" staat.



Wanneer u hierop klikt zal er een venster openen waarin alle aanvragen die u heeft gedaan staan.

In dit scherm kunt u zien wat het onderwerp van uw aanvragen is (1), wanneer de aanvraag is aangemaakt (2), wanneer de laatste activiteit in de aanvraag is geweest (3) (verandering van status of een bericht dat door u of R2 Retail Solutions toegevoegd is aan de aanvraag.) en de status (4) van de aanvraag.

Mijn aanvragen

Mijn aanvragen		Aanvragen waarbij ik in de CC sta		
Zoeken naar aanvragen		Status: Alles		
Onderwerp	Id	Gemaakt	Laatste activiteit	Status
test ¹	#14899	1 uur geleden ²	1 uur geleden ³	Open ⁴

Om meer informatie te krijgen over de aanvraag kunt u op het betreffende onderwerp klikken. Vervolgens wordt er een scherm getoond met in het midden alle eerder gestuurde berichten en wie deze berichten heeft gestuurd. Aan de rechterkant van het scherm staan eigenschappen van de aanvraag zoals wie de aanvrager en het contactpersoon zijn en welke medewerker van R2 Retail Solutions de aanvraag oplost.

Onder de berichten die in het midden staat een invulveld met "Toevoegen aan gesprek" wanneer u daarop klikt kunt u een toevoeging of reactie aan de aanvraag toevoegen.

Wanneer u zelf een oplossing heeft gevonden of wanneer u naar uw voldoening geholpen bent kunt u door op markeer als opgelost te klikken aangeven dat het probleem is opgelost, hierdoor veranderd de status van de aanvraag naar "Opgelost".

Tickets van uw organisatie

Om alle aanvragen van uw organisatie te kunnen bekijken gaat u naar "Mijn aanvraag" ([aanvraag bekijken](#)) en vervolgens klikt u op aanvragen vanuit de organisatie. Staat deze knop er niet, maak dan een aanvraag ([aanvraag indienen](#)) waarin u vraagt of u en uw collega's kunnen worden toegevoegd aan een organisatie, vermeld in deze aanvraag hoe de organisatie heet, wat de namen van uw collega's zijn en wat de bijbehorende e-mailadressen zijn.

Wanneer het tabje "Aanvragen vanuit de organisatie" zichtbaar is en u erop geklikt heeft ziet u een lijst die alle aanvragen bevat die door u of uw collega's ingediend zijn.

Om meer informatie te krijgen over de aanvraag kunt u op het betreffende onderwerp klikken. Vervolgens wordt er een scherm getoond met in het midden alle eerder gestuurde berichten en wie deze berichten heeft gestuurd. Aan de rechterkant van het scherm staan eigenschappen van de aanvraag zoals wie de aanvrager en het contactpersoon zijn en welke medewerker van R2 Retail Solutions de aanvraag oplost.

Onder de berichten die in het midden staat een invulveld met "Toevoegen aan gesprek" wanneer u daarop klikt kunt u een toevoeging of reactie aan de aanvraag toevoegen.

Wanneer u zelf een oplossing heeft gevonden of wanneer u naar uw voldoening geholpen bent kunt u door op markeer als opgelost te klikken aangeven dat het probleem is opgelost, hierdoor veranderd de status van de aanvraag naar "Opgelost".

Mijn aanvragen

Mijn aanvragen Aanvragen waarbij ik in de CC sta Aanvragen vanuit de organisatie

Volgen Status: Alles

Onderwerp	Id	Aanvrager	Laatste activiteit ▼	Status
test	#13421	Naam medewerker	2 maanden geleden	Opgelost