



handleiding support
& helpdesk

Introductie

Wat is de Sition helpdesk?

De helpdesk is het systeem waar het supportteam van Sition gebruik van maakt. Iedere gebruiker kan hier een 'ticket' in aanmaken. Een ticket is een bericht waarin je aan Sition kunt vragen om een bepaald probleem op te lossen. Daarnaast biedt de helpdesk handleidingen en dergelijke artikelen.

Waarom gebruikt Sition deze helpdesk?

Wij willen iedere gebruiker zo goed en snel mogelijk helpen. Door het gebruik van deze helpdesk komt alle communicatie over een aanvraag op één centraal punt. Zo voorkomen we ruis en wordt de communicatie transparanter en overzichtelijker. Daarnaast geeft het iedere gebruiker meer inzicht in zijn of haar tickets. Het geeft aan wat de status van het ticket is en een overzichtelijke gespreksgeschiedenis. Zo voorkomen wij onduidelijkheden en kan er effectief gecommuniceerd worden.

Waarom deze handleiding?

We geven deze handleiding om de communicatie te versoepelen en alle partijen zo goed en duidelijk mogelijk te kunnen helpen. We willen graag onduidelijkheden voorkomen. Door goed uitleg te geven over het aanmaken van en reageren op tickets hopen wij het gebruik van de helpdesk en het support voor iedere partij beter te stroomlijnen.

Uitleg supportteam

Wat is het supportteam van Sition?

Nadat een project is opgeleverd, staan wij klaar voor support. Het supportteam van Sition helpt iedereen met vragen, problemen of andere werkzaamheden die ontstaan na oplevering van een project. Wanneer je met ons een samenwerking aangaat, beschouwen wij je niet als klant maar als partner. Wij denken met je mee en gaan opzoek naar het beste resultaat voor jouw bedrijf. Dit zal na oplevering nog steeds zo zijn.

Hoe werkt het supportteam?

Wanneer je een ticket aanmaakt bij onze helpdesk, krijgen wij hier direct een melding van en wordt het ticket meteen bekeken. Op basis van de inhoud van het ticket wordt een type en een prioriteit bepaald. Wanneer een status van een ticket veranderd wordt hier per e-mail een melding van gegeven (verder loopt alle communicatie met het supportteam via deze helpdesk).

Wanneer ons supportteam op een ticket reageert, word je hier over op de hoogte gebracht. Vervolgens kan hier dan weer op gereageerd worden, indien nodig is. Zo houden wij je altijd op de hoogte van je aanvraag en laten we de communicatie zo soepel mogelijk verlopen.



“ *We beschouwen je niet als klant maar als partner. We gaan op zoek naar het beste resultaat voor jouw bedrijf en sturen bij waar nodig is. We ontwikkelen samen een eind-product waar we beide tevreden over zijn.* ”

Wat valt binnen/buiten support?

Korte vragen en kleine problemen die snel opgelost kunnen worden, vallen binnen het supportcontract. Vragen/problemen als: “Ik kan niet inloggen”, “Hoe werkt dit?” of “Hoe kan ik dit aanpassen?”.

Aanvragen naar nieuwe functionaliteiten, uitbreidingen of bijvoorbeeld aanpassingen in design kunnen alleen gemaakt worden indien er een contract voor doorontwikkeling aanwezig is. Hiervan zullen we je altijd van te voren op de hoogte stellen.

(Wordt er geen gebruik gemaakt van het supportcontract dan zal elk uur dat gemaakt wordt door het team alsnog gefactureerd worden na uitvoering van de werkzaamheden)

Belangrijke richtlijnen

Centrale communicatie

Om alle communicatie centraal te houden willen wij graag iedereen verzoeken om onze helpdesk hiervoor te gebruiken en de richtlijnen in deze handleiding aan te houden. Gebruik de helpdesk voor het in dienen van aanvragen en om te reageren op aanvragen. Tot nu toe gebeuren deze dingen nog (te) vaak via e-mail, wat voor problemen zorgt.

Het komt nog vaak voor dat per e-mail een aanvraag wordt ingestuurd (bijv. over de status van een ticket) of per e-mail gereageerd wordt op een ticket. Wat er dan gebeurt, is dat van iedere e-mail een **nieuw ticket** wordt aangemaakt. En dat is niet de bedoeling.

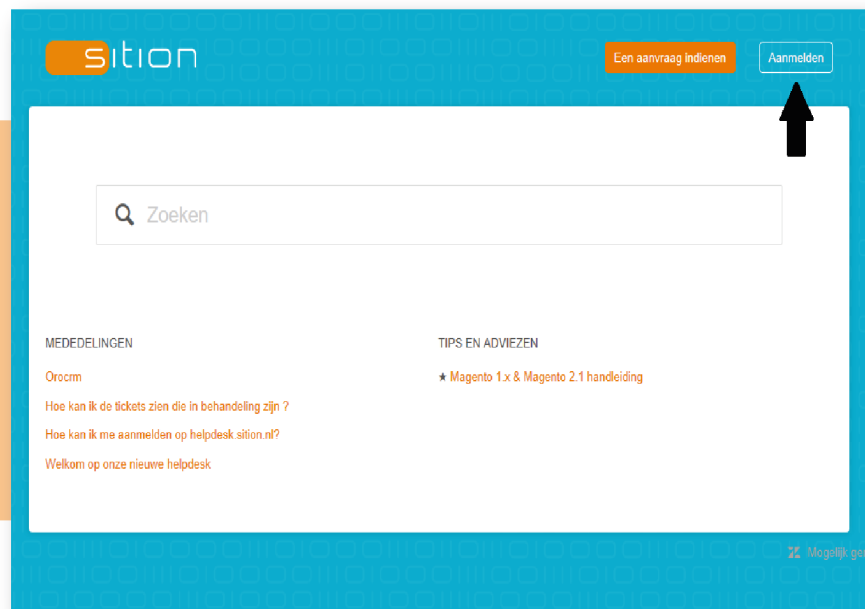
Dit gebeurt bijvoorbeeld vaak wanneer een melding per e-mail wordt verstuurd vanuit onze helpdesk over de status van je ticket. Toch verzoeken wij om hier **niet** per e-mail op te reageren, maar hiervoor de helpdesk te gebruiken. Wanneer telkens een nieuw ticket wordt aangemaakt, ontstaat er veel vervuiling. Dit zorgt voor onduidelijkheden.

Nog belangrijk: Wanneer je een nieuw probleem of aanvraag hebt, maak dan een nieuw ticket aan i.p.v. dat je reageert op een bestaand ticket. Ook dit zorgt voor onduidelijkheden. We willen graag dat de communicatie en support helder verloopt.

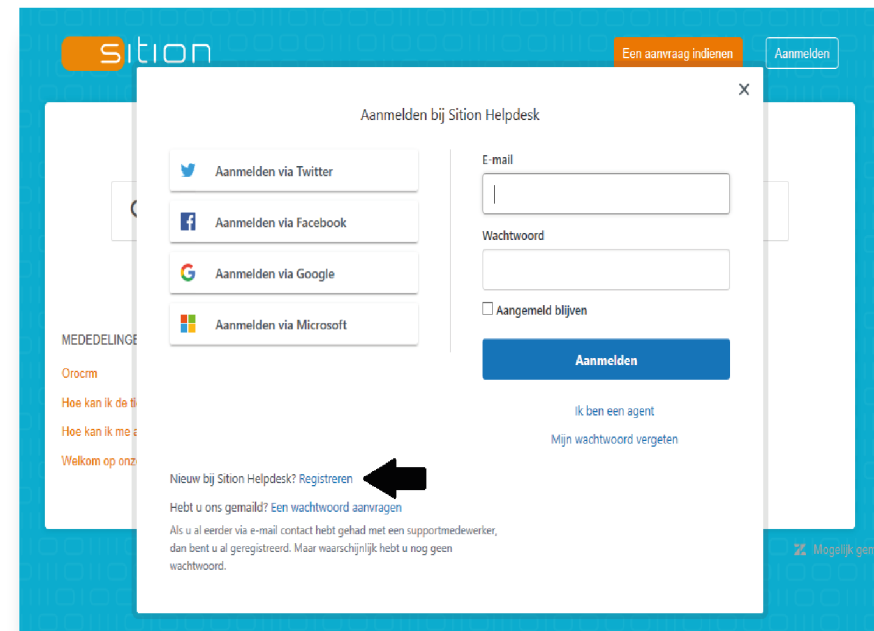
Hoe werkt onze helpdesk?

1 Registreren

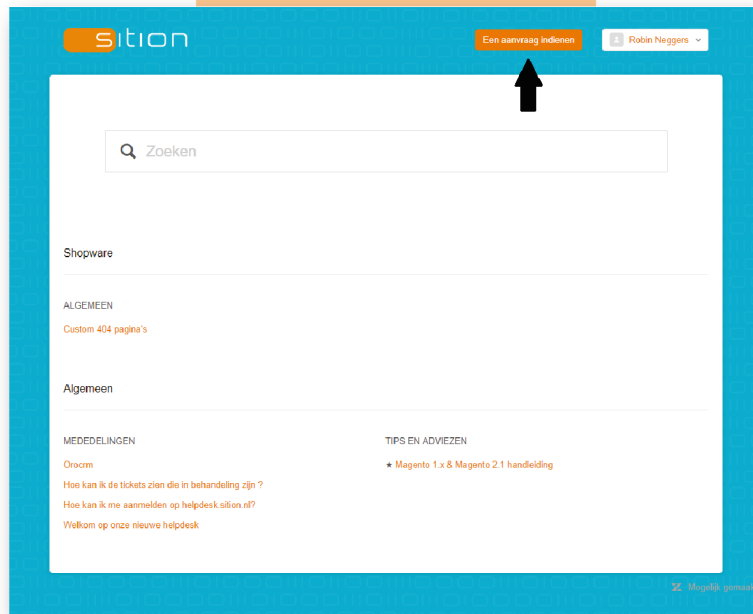
Ga naar www.sition.zendesk.com en klik rechtsboven op 'aanmelden'. In dit geval ben je nog nieuw bij Sition. Klik op 'Registreren' en vul je gegevens in. Je zult nu een e-mail ontvangen met daarin een link en een welkomstbericht (deze zouden eventueel in de spambox terecht kunnen komen). Klik op de link en voer een wachtwoord in. Ga verder en je bent ingelogd in onze helpdesk.



“aanmelden”



“registreren”



“aanvraag indienen”

Een aanvraag indienen 2

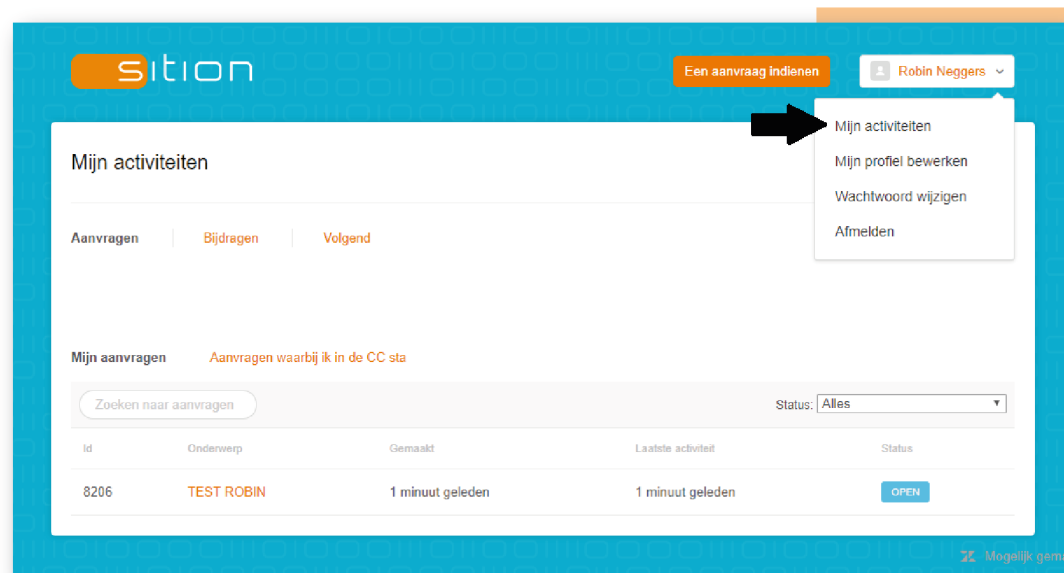
Om een aanvraag in te dienen klik je rechtsboven op ‘Een aanvraag indienen’, naast je naam en vul je de openstaande vlakken naar wens in. Probeer zowel de onderwerpsregel als de beschrijving zo duidelijk mogelijk in te vullen. Optioneel kan een bijlagen worden toegevoegd. Vervolgens klik je op verzenden. Je aanvraag is nu ingediend en zal worden behandeld.

 A screenshot of the 'Een aanvraag indienen' form. The form includes a search bar at the top right. The main form area has fields for 'Cc', 'Onderwerp*', and 'Beschrijving*'. Below these fields is a note: 'Geef alle info over uw aanvraag op. Een medewerker van ons ondersteuningsteam zal zo spoedig mogelijk reageren.' At the bottom, there is a 'Bijlagen' section with a button to 'Bestand toevoegen' or 'bestanden hier neerzetten'. A 'Verzenden' button is located at the bottom right of the form.

3 Bestaande tickets

Wanneer een aanvraag is ingediend, komt deze bij 'Mijn activiteiten' te staan. Klik op je naam rechtsboven en vervolgens op 'Mijn activiteiten' om hier te komen. Hier vind je het ticket, het ticketnummer en de status. Wanneer je op het 'ticketonderwerp' zelf klikt, zal meer informatie komen wat betreft het ticket.

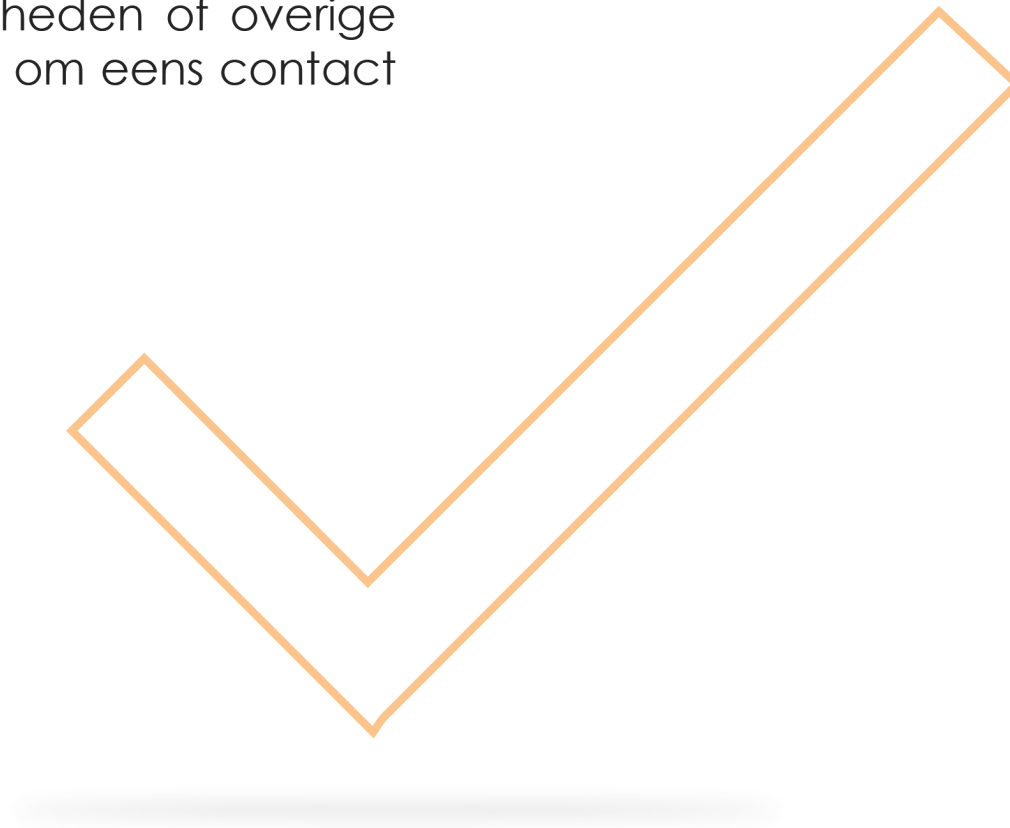
Nogmaals, wanneer een status van een ticket veranderd zal een melding per e-mail gestuurd worden. Reageer hier niet per e-mail op, maar maak gebruik van de helpdesk.



"bestaande tickets"

Tot slot

Namens **Sition** hopen wij je voldoende te hebben geïnformeerd en dat de handleiding helder was. Mochten er toch nog onduidelijkheden of overige vragen zijn, aarzel dan vooral niet om eens contact met ons op te nemen!





De e-commerce specialist voor
Shopware en **Magento** integraties.

volg ons ook...

