



end2end solutions
Professional web solutions
and applications

Handleiding Facilitator

www.e2e.be/support

e2e N.V.

Bruiloftstraat 127 - 9050 Gent – België • Tel.: +32 (0)9 267 64 70 • Fax: +32(0)9 267 64 80

E-mail: info@e2e.be • Website: <http://www.e2e.be>

1 Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | Inhoudsopgave..... | 2 |
| 2 | Introductie | 3 |
| 3 | Uw account | 3 |
| 4 | Inloggen in het supportsysteem | 3 |
| 5 | Indienen van een ticket | 4 |
| 5.1 | Support ticket..... | 5 |
| 6 | Opvolgen van tickets | 7 |
| 7 | Beheren van uw profiel | 8 |
| 8 | Opmerkingen / algemene werking support | 9 |
| 9 | Nawoord | 9 |



2 Introductie

Dit is een beknopte handleiding voor het werken met het vernieuwde support portaal voor facilitator. Het nieuwe support portaal kan u vinden op www.e2e.be/support

Via dit portaal kan u support tickets gaan indienen, verbeteringen suggereren aan onze applicatie en nieuwe functionaliteiten aanvragen. Voordeel van dit supportsysteem is dat u ten alle tijden uw status van uw tickets kan bekijken en opvolgen.

Ons streven is om door middel van onze academies en extra opleidingen een type power-users te creëren bij onze klanten, zodat deze de eerste vragen komende van uit hun organisatie kunnen opvangen en nieuwe medewerkers opleiden. Idealiter zijn het enkel de power users van een organisatie die support tickets indienen en opvolgen. We realiseren ons echter dat dit in praktijk niet altijd haalbaar is, maar rekenen op jullie medewerking om mee te streven naar deze manier van werken.

Gelieve te noteren dat via dit vernieuwde systeem enkel tickets ingediend door een medewerker binnen de organisatie zullen behandeld worden. Profielen en tickets ingediend door eindgebruikers zullen niet behandeld worden, deze verwijzen we uiteraard wel door naar de respectievelijke organisatie/gemeente.

3 Uw account

e2e maakt uw account aan. U krijgt hiervan een mail om uw account te bevestigen (check ook zeker uw spam folder). Uiteraard kan een medewerker ook een eigen account aanmaken door zich te registreren. Wij streven er echter naar om support binnen de organisatie/gemeente te laten beheren door de powerusers.

4 Inloggen in het supportsysteem

Enmaal u uw account bevestigd hebt via de ontvangen mail, kan u inloggen op ons portaal;
<https://www.e2e.be/support>

U vindt er ook een verwijzing vinden naar de pagina waar u alle handleidingen kan terugvinden
<https://www.e2e.be/producten/facilitator/handleidingen>



end2end solutions
PROFESSIELE EN BETAALBARE WEBOPLOSSINGEN

Welkom bij het helpcentrum voor Facilitator

U kan hieronder een supportaanvraag indienen voor onze Facilitator applicatie.
Voor dringende zaken kan u steeds telefonisch terecht op 09/267.64.77

Onze handleidingen kan u vinden op onze website : <https://www.e2e.be/producten/facilitator/handleidingen>

5 Indienen van een ticket

U hebt de keuze uit volgende opties:

Waar kunnen we je mee helpen?



Facilitator support

Kies deze optie om een standaard support ticket te openen



Suggereer een verbetering aan de applicatie

Indien u een suggestie hebt waarmee we de applicatie kunnen verbeteren dan kan u deze hier ingeven



Nieuwe feature gewenst

Wenst u een nieuwe functionaliteit toe te voegen dan kan u deze hier melden



Overige vragen

Andere vragen die niet thuishoren bij één van bovenstaande opties

- **Facilitator support**
Hier kan u een ticket aanmaken i.v.m. problemen in de applicatie.
- **Suggereer een verbetering aan de applicatie**
Wanneer u vermoed het dagelijks gebruik te kunnen verbeteren door middel van kleine praktische aanpassingen mag u deze suggestie altijd voorstellen. e2e bespreekt dit intern en houdt u hiervan op de hoogte.
- **Nieuwe feature gewenst**
Indien u een uitbreiding op de applicatie wenst kan u deze hier beschrijven en aanvragen. e2e bekijkt het eventuele ontwikkelingswerk en prijs en houdt u hiervan op de hoogte.
- **Overige vragen**
Voor al uw andere support vragen.

5.1 Support ticket



Facilitator support



Kies deze optie om een standaard support ticket te openen

- Selecteer facilitator support indien u een ticket wil aanmaken i.v.m. problemen in de applicatie

Module*

1 ▼

Selecteer de module waar dit ticket over gaat

Samenvatting*

2

Korte beschrijving van het probleem

Gedetailleerde omschrijving*

3

Uitgebreide omschrijving van het probleem. (Vb. referentie, klantnaam, datum, templatenaam ...)

Bijlagen

4

Versleep bestanden, plak screenshots of blader

Voeg hier uw screenshots of documenten toe


Delen met*

5 ▼

1. Selecteer over welke module uw vraag/probleem gaat. Het is mogelijk om hier meerdere modules te selecteren: Verhuur zalen en materialen – Inschrijvingen – Ticketing - Evenementen - Toerisme – Facturatie
2. Geef een korte samenvatting van uw vraag/probleem
3. Geef hier een gedetailleerde beschrijving van uw vraag/probleem. Gelieve zo veel mogelijk relevante informatie op te geven. Vb. faciliteit, referentienummer, factuurnummer, klantnaam, de gemaakte acties, templatenaam ... De link / URL naar uw scherm is altijd handig
4. Indien nodig kan hier een bijlage toegevoegd worden, klik op bladeren om een bestand te selecteren. Na het klikken op OK zal uw bestand automatisch worden toegevoegd. (screenshots, documenten, handleiding, ...)
5. Hier kan u aangeven of uw ticket mag gedeeld worden met de andere medewerkers van uw gemeente/organisatie. Wij raden u aan om dit ticket altijd zichtbaar te plaatsen, op deze manier kunnen gelijkaardige en dubbele tickets vermeden worden

- Klik op versturen en het support ticket zal het support ticket aangemaakt worden

Voorbeeld van een ingediend ticket


Facilitator Support / Facilitator Support / FACSUP-19


Voorbeeld support ticket


1


Toevoegen
Annuleren
Sleep bestanden, plak screenshots of bladeren

2 WACHTEN OP SUPPORT

3 Delen

4  Escaleren

5  Deze issue oplossen

6  Aanvraag annuleren


Details

Gecreëerd op
Gisteren 1:51 PM

Module
Verhuur zalen en materialen


Gedetailleerde omschrijving
Dit ticket is bedoeld als voorbeeld van incident.
Voorbeelden van nuttige informatie:
Wijziging reservatie 210901-001 kan niet opgeslagen worden.

Gedeeld met



Davy Vervoort

Aangemaakt door



End2End

Verwijderen

Na het versturen van uw ticket komt u rechtstreeks in het ticket terecht. Hier kan u alle informatie consulteren van het ticket en gewenste acties uitvoeren:

1. Hier kan u extra informatie meegeven of antwoorden op een vraag. – wanneer u op het balkje met opmerkingen klikt, kan u ook een item toevoegen
2. Dit is de status van uw ticket
3. Het ticket delen met mensen binnen uw organisatie of per willekeurig e-mailadres
4. U kan het ticket escaleren en voorzien van de nodige commentaren
5. Indien u reeds een oplossing hebt gevonden voor het gemelde probleem kan u hier het ticket afsluiten
6. Mocht blijken dat dit ticket niet meer van toepassing of reeds opgelost is kan dit hier geannuleerd worden.

Na het aanmaken van het ticket zal er automatisch een mail notificatie worden uitgestuurd. De titel van deze mail zal bestaan uit het ticket nummer gevolgd door de korte omschrijving die ingegeven was. U kan ook vanuit de link in de e-mail rechtstreeks naar het betreffende ticket gaan.

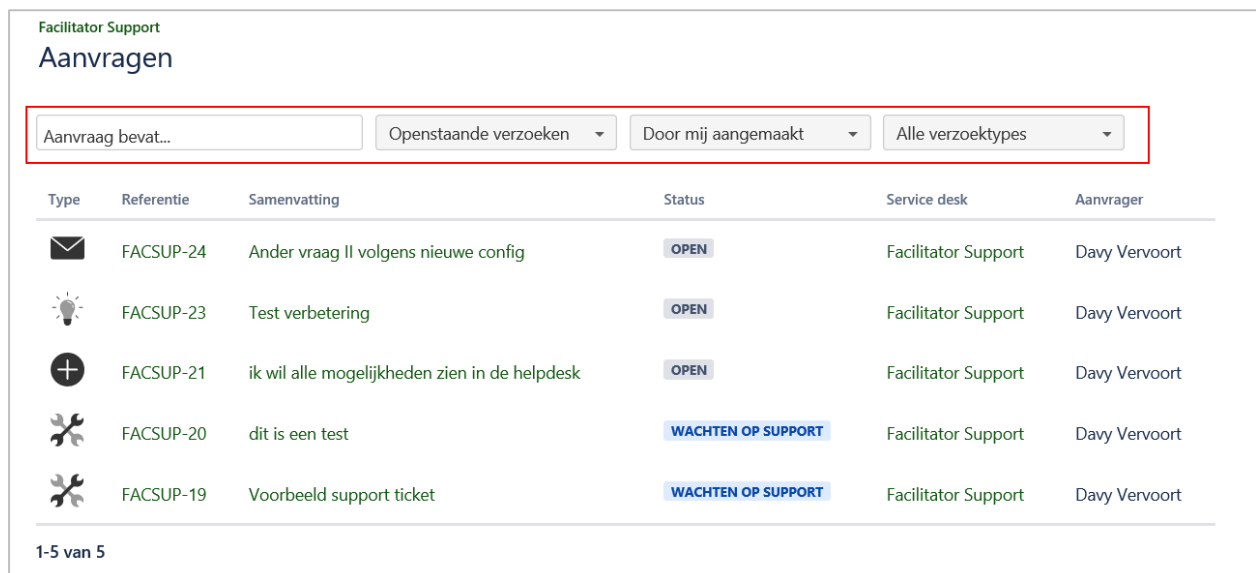
Suggereer een verbetering, nieuwe feature gewenst en algemeen vragen werken via gelijkaardige werkwijze.

6 Opvolgen van tickets

In het portaal ziet u rechts bovenaan het scherm het aantal open tickets bij “verzoeken”. Hier kan u al uw tickets en die binnen organisatie consulteren (op voorwaarde dat deze gedeeld zijn uiteraard).



Standaard zal deze lijst enkel de open tickets weergeven. U kan via de filters gaan selecteren of u bv ook de afgehandelde verzoeken wil zien, enkel door u aangemaakt of ook van de medewerkers binnen uw organisatie en of u alle verzoek types wil zien



| Type | Referentie | Samenvatting | Status | Service desk | Aanvrager |
|------|------------|---|--------------------|---------------------|---------------|
| ✉ | FACSUP-24 | Ander vraag II volgens nieuwe config | OPEN | Facilitator Support | Davy Vervoort |
| 💡 | FACSUP-23 | Test verbetering | OPEN | Facilitator Support | Davy Vervoort |
| + | FACSUP-21 | ik wil alle mogelijkheden zien in de helpdesk | OPEN | Facilitator Support | Davy Vervoort |
| 🔧 | FACSUP-20 | dit is een test | WACHTEN OP SUPPORT | Facilitator Support | Davy Vervoort |
| 🔧 | FACSUP-19 | Voorbeeld support ticket | WACHTEN OP SUPPORT | Facilitator Support | Davy Vervoort |

1-5 van 5

Van zodra een ticket in behandeling is bij E2E kan u nieuwe opmerkingen of informatie toevoegen aan het ticket. Wanneer een ticket door E2E beantwoord wordt of van status aangepast wordt zal u ook een mail notificatie ontvangen dat er een update beschikbaar is. De update zal ook mee in de mail zichtbaar zijn.

7 Beheren van uw profiel

Klik op het profiel logo bovenaan in uw scherm, hier kan u uw persoonlijke instellingen aanpassen of aanvullen



U kan uw naam en profielafbeelding wijzigen (Avatar), paswoord wijzigen en uw voorkeuren aanpassen; taal en tijdzone.

Facilitator Support

Profiel

Account



Het kan vijf minuten duren voordat je wijzigingen worden weergegeven

Wijzig accountgegevens

Naam
Davy Vervoort

E-mail
davy.v[redacted]

Wachtwoord
Wijzig wachtwoord

Avatar


Voorkeuren

Voorkeuren bewerken

Taal
Stelt browserinstellingen automatisch vast

Tijdzone
(GMT+01:00) Brussel

8 Opmerkingen / algemene werking support

Met ons vorige systeem kampen wij met een overload aan support aanvragen waardoor wij genoodzaakt zijn prioriteit te geven aan bokking issues. Uiteraard doen wij ons uiterste best om andere aanvragen zo snel mogelijk te behandelen.

De ontvangen tickets worden ingedeeld per prioriteit, welke voor u als klant ook zichtbaar is. Afhankelijk van de aard of impact van een probleem kan er een andere priority worden ingesteld.

Enkele voorbeelden ter illustratie;

- **High**

De website is niet bereikbaar voor de klanten (vb. website down, geen enkele klant kan inloggen,...)
Een volledige module werkt niet (vb. het is niet mogelijk om een zaalreservatie aan te maken, ...)

- **Medium**

Dit zijn de dagelijkse vragen of opmerkingen. (vb. een specifieke klant kan geen reservatie maken, familieprofiel verwijderen, templates aanpassen,...)

- **Low**

Problemen of vragen die geen directe impact hebben naar klanten toe. (vb. titel aanpassen in template, Lettertype om het scherm aanpassen, ...)

9 Nawoord

We blijven investeren in de kwaliteit van onze dienstverlening en communicatie. Wij zijn ervan overtuigd dat wij een vlottere werking van ons supportstelsel kunnen bieden door het implementeren van dit nieuwe support portaal.

Indien u nog vragen zou hebben, aarzel niet om ons te contacteren 09/267 64 77
of via support@e2e.be