

Factsheet Customer Success Team

Overdracht van Consultancy naar Customer Success Team



Overdracht van Consultancy naar Customer Success Team

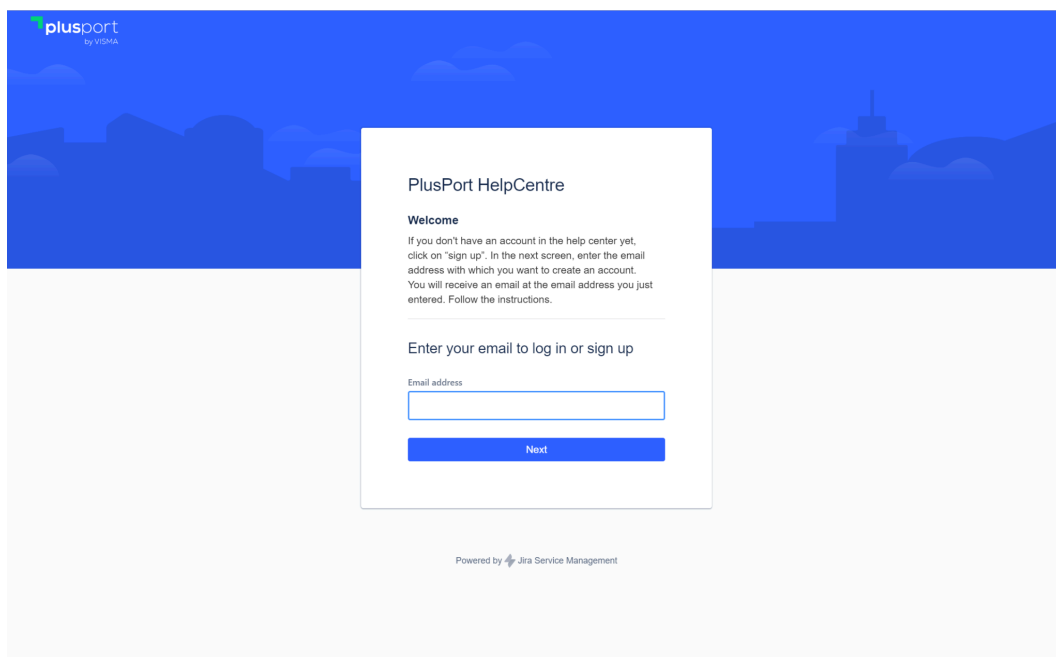
- Contactgegevens:
 - Telefoon: 085 – 071 9595 (08:30 tot 17:00)
 - Ticketsysteem / Helpcenter:
<https://plusport.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/5/group/-1>
 - Handleidingen: <https://plusport.atlassian.net/servicedesk>
Email: academysupport@plusport.com
 - Incidenten Pagina:
<https://plusport.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/5/topic/78b4220e-c6d4-4db4-b12f-71f3d56d7404/article/1815511076>
 - Roadmap: <https://roadmap.plusport.com/PlusPortLMS/view/0>
- Het Customer Success Team is beschikbaar voor alledaagse vragen met betrekking tot de huidige inrichting. Wil je extra ondersteuning m.b.t producten en/of een nieuwe of een verdere inrichting, dan is er een Consultant beschikbaar.
- Het Support Team bestaat uit Beaudine, Ellen, Giovanni en Jaci.

Ticketsysteem / Helpcenter: Jira

- Tijdens implementatie / overdracht wordt de organisatie binnen Jira aangemaakt. Aan deze organisatie worden alle beheerders gekoppeld. Alleen een opgeleide beheerder mag tickets indienen.
- Het is de verantwoordelijkheid van de organisatie om interne wijzigingen door te geven aan het Customer Success Team (vertrekkende of nieuwe beheerders).

Proces van insturen ticket:

- Ga naar <https://plusport.atlassian.net/servicedesk>
- Maak, wanneer nodig, een account aan. Dit doe je door in onderstaand scherm je mailadres achter te laten. Je ontvangt dan een mail waarmee je jouw account definitief aanmaakt.



The screenshot shows the PlusPort HelpCentre login/sign-up page. The page has a blue header with the PlusPort logo (plusport by VISMA) in the top left corner. The main content area is white and contains the following text:

PlusPort HelpCentre

Welcome

If you don't have an account in the help center yet, click on "sign up". In the next screen, enter the email address with which you want to create an account. You will receive an email at the email address you just entered. Follow the instructions.

Enter your email to log in or sign up

Email address

Next

Powered by Jira Service Management

- Wanneer je een account hebt en ingelogd bent, klik je op onderstaande tegel:




- Klik vervolgens op deze knop:

Wil je een aanvraag indienen? Neem dan contact met ons op.



- Je hebt hier de keuze uit drie type tickets:
 - Service aanvragen indienen:** *reguliere vraag over het systeem*
 - Aanvraag nieuwe ontwikkeling:** *kenbaar maken dat het wenselijk is een bestaande functionaliteit aan te passen of een nieuwe functionaliteit wordt ontwikkeld*
 - Incident melden:** *melding maken dat iets niet meer functioneert zoals voorheen of dat een specifieke handleiding leidt tot een error*
- Nadat de keuze is gemaakt, worden alle velden zoveel mogelijk gevuld. Let op dat de onderwerpregel een goede samenvatting van de totale melding is.
- Het Customer Success Team pakt de tickets op volgorde van binnenkomst op. Incidentmeldingen hebben voorrang.

PlusPort Helpcenter / PlusPort HelpCenter

 Service aanvraag indienen








Required fields are marked with an asterisk *

Dien dit verzoek in namens *

Onderwerp *

Beschrijf kort waar het over gaat

Omschrijving *

Normale tekst ▾ **B** *I* ...  ▾    @    ” + ▾

Geef een duidelijke omschrijving van de vraag

Bijlage

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

PlusPort B.V.
Louis Braillelaan 80
2719 EK Zoetermeer

+31 (0)85 071 9500
info@plusport.com
plusport.com

