

# Interne feedback & support

Elke opmerking behandeld, elke vraag opgevolgd.

COMPANYMESH · FEEDBACK & SUPPORT

Behandelwachtrij 3 dringend

| #   | ONDERWERP                     | HERKOMST | URGENTIE | STATUS     |
|-----|-------------------------------|----------|----------|------------|
| 214 | Voeg te herstellen · Showroom | Klant    | Hoog     | Lopend     |
| 213 | Onvolledige factuurexport     | Team     | Hoog     | Toegewezen |
| 212 | Idee: filter per vestiging    | Team     | Laag     | Nieuw      |
| 211 | Toegang klantenportaal        | Klant    | Hoog     | Opgelost   |
| 210 | Label te corrigeren           | Team     | Laag     | Opgelost   |

✓ Ticket opgelost

#211 · Toegang klantenportaal

Klant verwittigd · 42 min

Opgelost

# Elke opmerking behandeld, elke vraag opgevolgd.

Een opgemerkte bug, een idee voor een verbetering, een vraag van een klant: zulke feedback raakt vaak verloren in gesprekken. De module Feedback & support legt ze rechtstreeks vast vanuit het betrokken scherm, wijst ze toe en volgt ze op tot ze opgelost zijn.

## Feedback met context

Pagina, screenshot en beschrijving in één klik verstuurd.

## Duidelijke opvolging

Elke melding heeft een verantwoordelijke en een status.

## Klanten die zich gehoord voelen

Supporttickets opgevolgd tot er een oplossing is.

## Een tool die steeds beter wordt

De ideeën van uw teams sturen de evolutie.

### In deze module

- 1 Melden in één klik
- 2 Toewijzing en behandeling
- 3 Supporttickets voor klanten
- 4 Prioriteiten en termijnen
- 5 Kennisbank

## 1 Melden in één klik

**De context automatisch vastgelegd.**

Vanuit elk scherm kunt u met één knop een probleem melden of een idee voorstellen. De betrokken pagina en de bijlagen worden samen met de melding bewaard.

### Wat het mogelijk maakt

- Feedbackknop op elk scherm
- Pagina en context vastgelegd
- Screenshots en documenten als bijlage
- Urgentieniveau

2

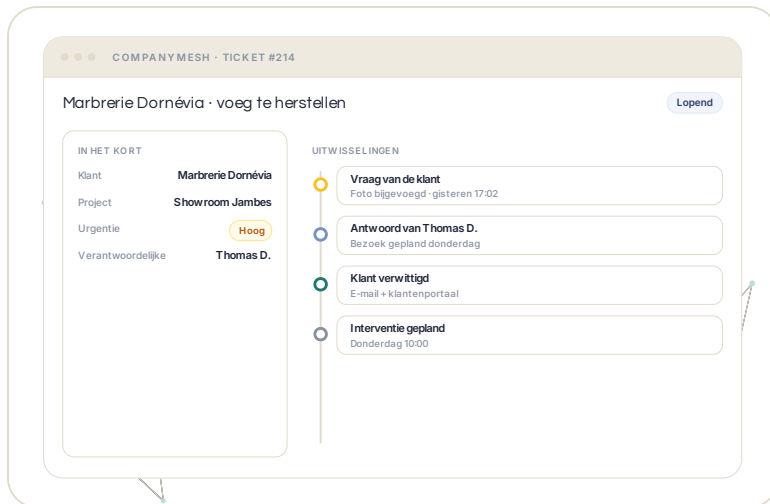
## Toewijzing en behandeling

**Een verantwoordelijke voor elke melding.**

Elke melding wordt toegewezen, becommentarieerd en opgevolgd tot ze opgelost is. Met vermeldingen betreft u vlot een collega.

### Wat het mogelijk maakt

- Toewijzing en status
- Opmerkingen met vermeldingen
- Koppelingen tussen meldingen
- Datum van oplossing



### 3 Supporttickets voor klanten

**Gestructureerde support die vertrouwen geeft.**

Uw klanten openen aanvragen vanuit hun klantenportaal. Die worden opgevolgde tickets, met de volledige historie van de berichten en een melding bij elk antwoord.

#### Wat het mogelijk maakt

- Aanvragen vanuit het klantenportaal
- Historiek van de berichten
- Meldingen bij antwoorden
- Specifieke aanvraagformulieren

### 4 Prioriteiten en termijnen

#### Eerst wat telt.

Urgentie, categorie en ouderdom bepalen de volgorde van de wachtrij. Waarschuwingen signaleren tickets die de verwachte antwoordtermijn overschrijden.



#### Wat het mogelijk maakt

- Wachtrij gesorteerd op urgentie
- Antwoordtermijnen opgevolgd
- Waarschuwingen bij overschrijding
- Overzicht per verantwoordelijke



## 5 Kennisbank

**De antwoorden, altijd bij de hand.**

Terugkerende oplossingen worden artikels die uw team of uw klanten kunnen raadplegen, zodat dezelfde vragen minder vaak terugkomen.

### Wat het mogelijk maakt

- Interne en publieke artikels
- Zoeken in de volledige tekst
- Koppelingen vanuit tickets
- Argumentaria voor uw verkopers

OP MAAT

# Afgestemd op uw vak

Categorieën, urgentieniveaus, behandelingscircuit, antwoordtermijnen, wie wat mag melden: we richten de support in volgens **uw** organisatie, voor uw teams en voor uw klanten.

## Deze module komt nooit alleen

Wij installeren hem, stemmen hem af op uw regels en leiden uw teams op. En past een deel van uw vak in geen enkel hokje? Dan bouwen we het.

01

### Een workshop per profiel

Minstens een uur met elk betrokken vak, om de schermen op de dagelijkse praktijk af te stemmen.

02

### De ontbrekende module

Een behoefte die niemand dekt, wordt een echte module: voor u ontworpen en net zo onderhouden.

03

### Bijsturing tijdens het gebruik

Een veld erbij, een stap minder, een automatisme: de tool wordt bijgesteld terwijl u hem gebruikt.

## CONNECTOREN

# Beschikbare integraties

Compatibel met de tools die u al gebruikt:

### Communicatie

E-mail

Slack

Microsoft Teams

### Technische opvolging

GitHub

GitLab

Jira

Niet-exhaustieve lijst: andere tools kunnen volgens uw behoeften gekoppeld worden.

## Werkt samen met

crm.portal Klantenportaal

comms.chat Interne chat & realtime

ops.projects Projecten & productie

dms.documents Documentbeheer & mediabibliotheek

## Laten we praten over uw toekomstige tool

Demonstratie op maat, op afspraak.

companymesh.eu  
simon@devlooper.io  
+32 490 46 81 17