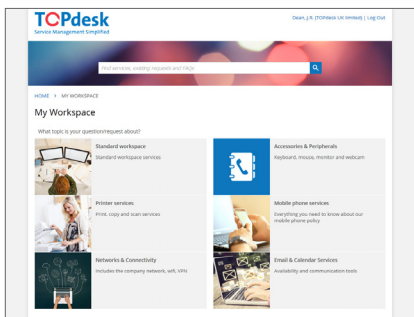


Uw klanten zelfredzamer met de SSP

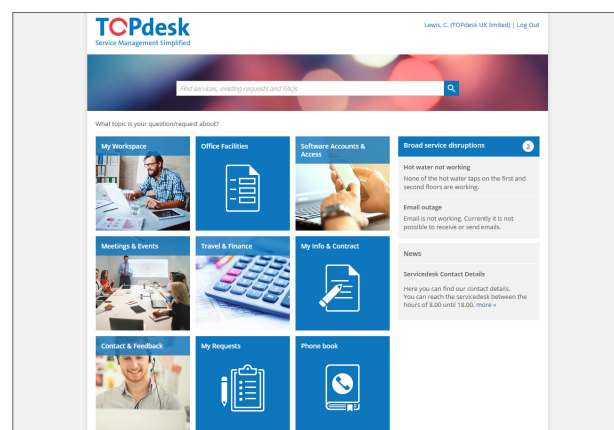
Het behandelen van meldingen is een belangrijk deel van uw werk. Maar zou het niet fantastisch zijn als uw klanten zelfredzamer zouden zijn? De selfserviceportal (SSP) van TOPdesk is een klantportaal, kennisbank en webshop in één. Hier vinden uw klanten alle informatie die ze nodig hebben om zichzelf te helpen. Zo hoeven uw servicedeskmedewerkers minder terugkerende meldingen te behandelen en houden ze meer tijd over voor complexere vraagstukken.

Altijd bereikbaar, altijd transparant

Met de selfserviceportal is uw servicedesk dag en nacht bereikbaar. Uw klanten hoeven niet te wachten tot er een behandelaar beschikbaar is, maar kunnen zelf direct hun meldingen indienen op het moment dat ze tegen een probleem aanlopen. Dankzij de snelkoppelingen op de homepage van de SSP, kunnen zij bovendien heel eenvoudig de status van hun meldingen volgen.



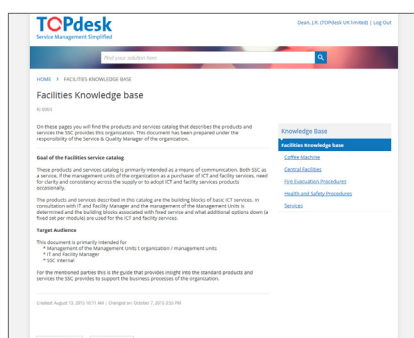
➤ Uw klanten kunnen zelf diensten inzien en aanvragen



➤ Met de SSP is uw servicedesk dag en nacht bereikbaar

One-stop-shop voor uw klanten

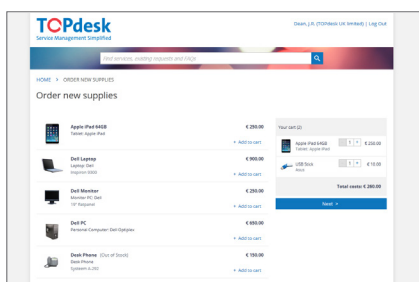
In de selfserviceportal zien uw klanten direct welke diensten er allemaal beschikbaar zijn. Door de heldere interface is het voor uw klanten direct duidelijk wat ze moeten doen, of het nu gaat om een melding indienen, een ruimte reserveren of een dienst aanvragen. Met rechten en rollen bepaalt u exact wat individuele gebruikers in de portaal kunnen zien en doen, zodat al uw klanten service op maat krijgen.



➤ Via het kennisstelsel kunt u kennis delen met uw collega's en klanten

Deel waardevolle informatie met collega's en klanten

Met de SSP kunnen uw klanten niet alleen hun eigen meldingen indienen, maar ook zelf hun vragen beantwoorden. TOPdesk heeft een ingebouwd kennisstelsel met een krachtige zoekfunctie, waarmee het delen en vinden van kennis als heel eenvoudig wordt. Als uw klant een formulier invult, worden direct de relevante kennisitems, handleidingen of FAQ's getoond. Zo kunnen uw klanten snel zichzelf en elkaar helpen, zonder de servicedesk te hoeven bellen. Bovendien houden uw behandelaars zo meer tijd over voor andere zaken.



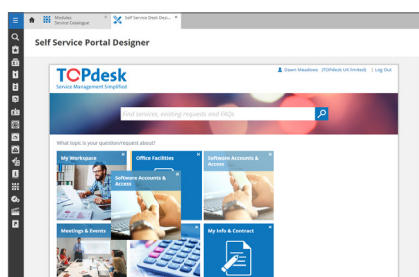
➤ In een servicecatalogus kunnen uw klanten zien welke diensten u aanbiedt

Laat zien wat u te bieden hebt

Met de selfserviceportal heeft u het ideale middel om uw klanten te laten zien welke diensten en producten uw organisatie aanbiedt. U kunt dit zo beknopt of uitgebreid omschrijven als u wilt en gebruikmaken van afbeeldingen. Daarnaast kunt u voor al uw diensten formulieren op maat samenstellen, zodat uw klanten altijd de informatie zien die ze nodig hebben – niet meer en niet minder.

Eenvoudig uw eigen klantportaal samenstellen

De SSP bevat een toolkit om uw eigen selfserviceportal te bouwen. Hiermee kunt u onder andere formulieren, diensten, kennisitems en nieuwsberichten beschikbaar stellen aan uw klanten. Met de handige drag-and-dropfunctionaliteiten bepaalt u zelf in welke volgorde ze worden getoond.



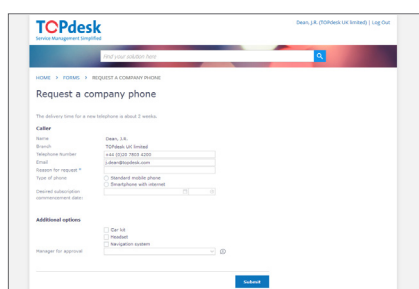
➤ De gebruiksvriendelijke editor bevat drag-and-dropfunctionaliteiten

Gebruiksvriendelijke editor

Wilt u de selfserviceportal in uw eigen huisstijl? Geen probleem. De SSP is volledig aanpasbaar, zodat u uw klanten een herkenbare interface kunt aanbieden. U kunt de look-and-feel van de portal aanpassen aan uw huisstijl, zonder dat u hier technische kennis voor nodig heeft. U kunt eenvoudig de kleuren aanpassen, afbeeldingen toevoegen en omschrijvingen invoeren.

Nooit meer een onvolledige aanvraag

Wanneer een medewerker een nieuwe telefoon aanvraagt, is er veel informatie nodig: is zijn huidige toestel kapot, wil hij een smartphone en moet hier een internetbundel bij? Onderdeel van de SSP is de Form Designer: een intuïtieve editor waarmee u in een handomdraai formulieren ontwerpt voor iedere aanvraag. Zo garandeert u dat uw klant precies de informatie registreert die u nodig heeft om de melding volledig af te handelen.



➤ Uw klant kan eenvoudig bedrijfsmiddelen aanvragen via een formulier

In een paar klikken een aanvraag indienen

Uw klant ziet precies welke informatie aangeleverd moet worden, hoeft geen formulier te printen of langs te lopen voor een handtekening van een manager. Alle formulieren staan op één plek in de SelfServiceDesk en de autorisatie van de manager kan per e-mail.

Taken automatisch gestart en toegewezen

De door u ontworpen formulieren zetten meteen een proces in TOPdesk in werking. Wanneer uw klant het formulier indient, wordt een nieuwe melding of wijzigingsaanvraag geregistreerd. Taken die uit deze aanvraag voortkomen, worden direct aan de juiste behandelaar toegewezen. U kunt zelfs kiezen om bepaalde aanvragen automatisch te laten autoriseren. Op die manier bespaart uw servicedesk kostbare tijd bij het behandelen van binnenkomende meldingen en aanvragen.