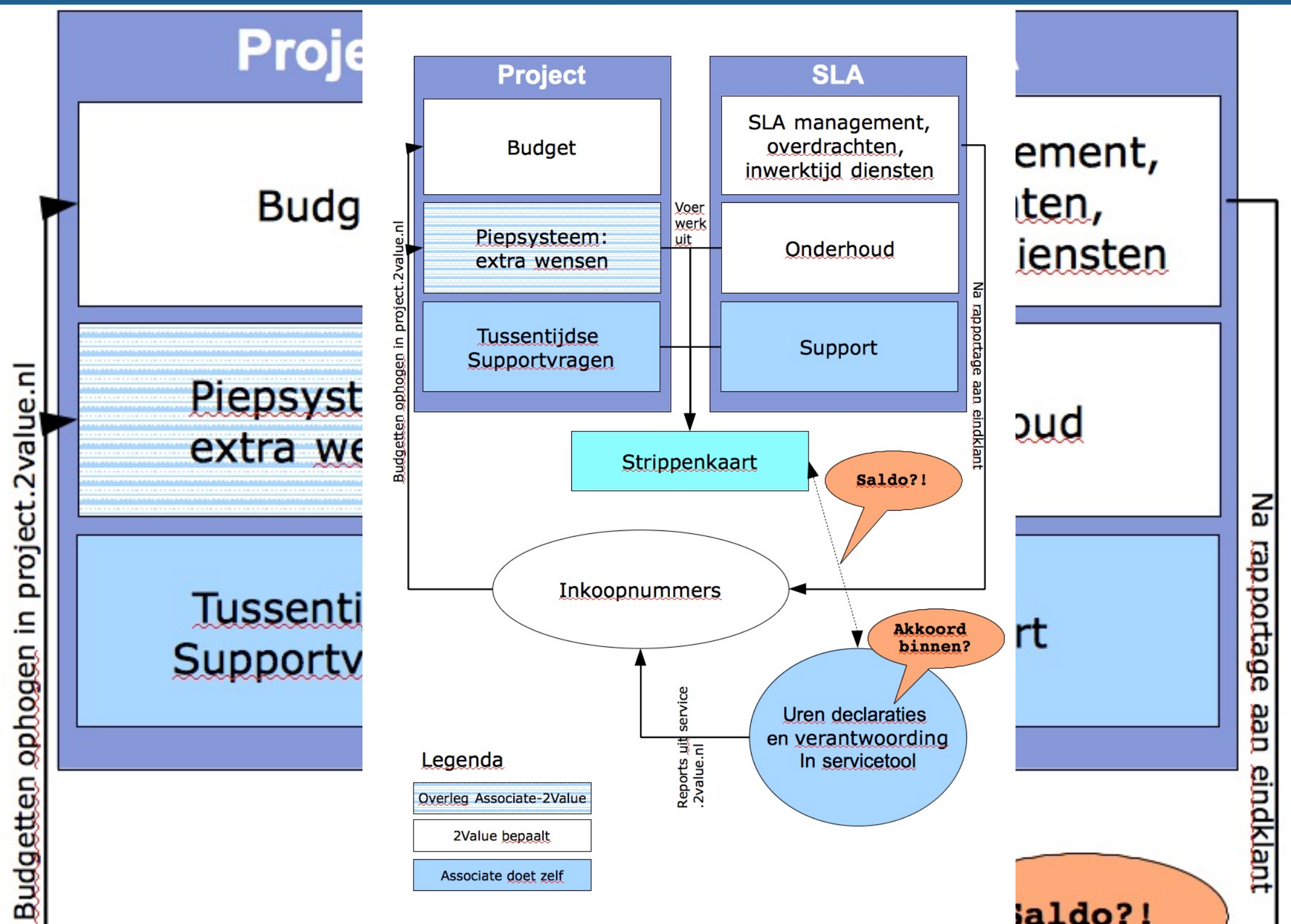


BESLIS, REGISTREER EN VERDIEN



Thursday, June 9, 2011

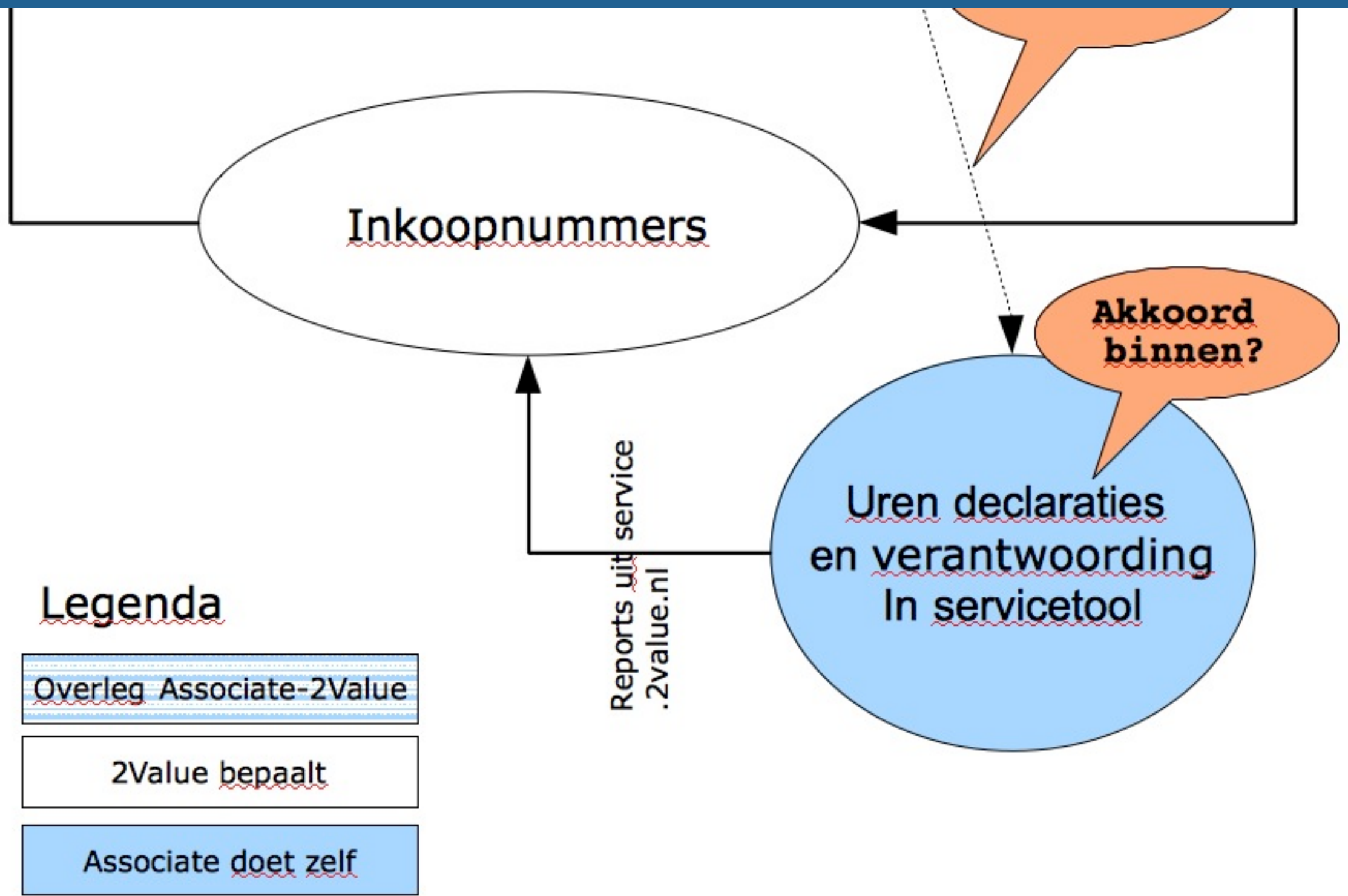
<legenda uitleggen, dan project-support->onderhoud speciaal->zeggenschap-> SMART

Waarom smart noteren: beknopt houden van de draad in je servicesysteem, selectief geheugen voorkomen.

Hoe: 1. blijf aan de bal 2. Copieer-plak 3. formuleer smart 4. Clicksysteem status

Piepsysteem aanhalen met voorbeeld

BESLIS, REGISTREER EN VERDIEN



Thursday, June 9, 2011

.....en hoe je dat doet
 <vraag de groep uit: hobby – professioneel – klant>
 hard: betalen, activiteiten en resultaten, wat je wanneer doet, wie het voortouw neemt, rollen.
 hart: assistent inkoper, zorg voor wisselgeld

Service en onderhoud inregelen

- ▣ Bouw en nazorg
- ▣ Levenscyclus van een case / call
- ▣ Type case
- ▣ Prioritering en nut
- ▣ Help:Service

Thursday, June 9, 2011

Projectsoort: bouw en nazorg

Status:

Prioriteit

Type Cases.

OPDRACHT

- Cursist 1: maak group aan en een “Voorbeeld onderhoudsproject”-project, 8 minuten werk
- Cursist 2: maak case aan, ken hem toe aan cursist 3, trainer is de klant. “Klant wil dat de titels van al zijn projecten in de servicetool correct zijn geschreven”, 13 minuten werk.
- Cursist 3: maak comment aan, verander de status, plan de activiteit voor over 3 dagen. Je hebt de klant niet kunnen bereiken per tel.
- Cursist 4: Voer het uit en maak een comment “ik heb het al gedaan”
- Cursist 5: Los het op en zorg dat de case wordt gesloten.

Thursday, June 9, 2011

Wat kan er fout gaan allemaal?

1 boekt zijn tijd, terwijl het “inclusief” werk is.

2. statussen worden niet goed gezet.

3. schrijft proces meldingen, terwijl het om resultaat gaat

4. dit is natuurlijk niet de bedoeling (meestal gaat het andersom: 3 gooit het over de muur

naar 4), maar kan wel.

5. resolverd <> vclosed, hij moet om toestemming vragen.