

Feedback afhandelen en opvolgen



Introductie

Als service partner of helpdeskmedewerker speel je een belangrijke rol in het afhandelen van feedbackmeldingen binnen de cloud services van Beonder. Om je goed op weg helpen, bieden we een programma aan waarin we stap voor stap uitleggen hoe je feedback op kunt pakken.

Aan het einde van het programma kun je:

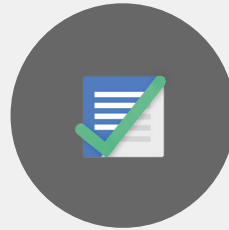
- adequaat op feedbackmeldingen reageren;
- feedback toekennen aan andere gebruikers;
- feedbackmeldingen afronden.

Naast de competenties die nodig zijn om feedback af te handelen, moet je als service partner of helpdeskmedewerker vaardig zijn met alle functies binnen de Beonder services.



Beonder services

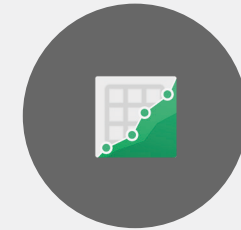
Beonder biedt twee services aan: **Beonder Forms** en **Beonder Monitor**. De tools worden o.a. ingezet voor risico-inspecties, assessments, zelfevaluaties, audits en datavisualisatie.



Beonder Forms

Beonder Forms is een tool waarmee bedrijven hun eigen formulieren kunnen digitaliseren. Door een database met vraagstructuren, rapport- en adviesteksten in te richten, kunnen ze op iedere locatie uniforme rapportages te genereren.

- Automatische rapportages
- Volledige workflow managen
- Gericht verbeteren via PDCA
- Actiepunten monitoren
- Eigen dashboard en widgets



Beonder Monitor

Beonder Monitor is een management informatie systeem dat bedrijven helpt om waardevolle informatie te ontsluiten uit hun data. Door periodiek datasets in te lezen, kunnen ze analyses uitvoeren die alle KPI's inzichtelijk maken.

- Datavisualisatie
- Periodiek datasets inlezen
- Eigen dashboard
- Hiërarchische indeling van widgets

Beonder partners

De services van Beonder worden gebruikt in uiteenlopende branches. Om verschillende doelgroepen optimaal te kunnen bedienen, werkt Beonder samen met **product partners** en **service partners**.



Product partners

Productpartners bieden een eigen innovatieve bedrijfsoplossing aan die op een cloud platform werkt van Beonder.

Productpartners zijn verantwoordelijk voor:

- het ontwikkelen van een tool die een specifieke doelgroep optimaal bedient;
- de implementatie van hun eigen business- en marketingplan.



Service partners

Servicepartners bieden technische ondersteuning aan klanten en productpartners die gebruik maken van de Beonder services.

Service partners zijn verantwoordelijk voor:

- het afhandelen en opvolgen van feedback binnen meerdere licenties;
- het bieden van technische ondersteuning.

Helpdeskgebruikers en servicepartners

Binnen een licentie kunnen beheerders de helpdeskrol toewijzen aan gebruikers. Gebruikers aan wie de helpdeskrol is toegewezen, kunnen alleen binnen hun eigen licentie feedback bekijken en hierop reageren. De helpdeskmedewerkers doorlopen een trainingsprogramma en moeten vaardig zijn met alle functionaliteiten binnen de Beonder services.

Servicepartners krijgen automatisch de helpdeskrol toegewezen binnen meerdere licenties. Van tevoren is vastgelegd binnen welke licenties een servicepartner de feedback oppakt en afhandelt. In tegenstelling tot gewone helpdeskmedewerkers, bieden servicepartners ook technische ondersteuning aan gebruikers. Dit betekent dat ze in staat moeten zijn om bugs (fouten) op te sporen. Servicepartners krijgen hiervoor extra trainingen aangeboden. Daarnaast hebben zij een testomgeving tot hun beschikking om controlestappen uit te voeren.



Feedbacksysteem

Nadat gebruikers zijn ingelogd binnen hun licentie, kunnen ze via het feedbacksysteem terecht met al hun vragen, suggesties of bugs (fouten). Gebruikers kunnen alleen hun eigen feedbackmeldingen bekijken.

Voor gebruikers zijn er regels en richtlijnen opgesteld die hen in staat stellen om feedback helder te omschrijven.

Feedback melden

<https://www.beonder.com/nl/topics/feedback/>

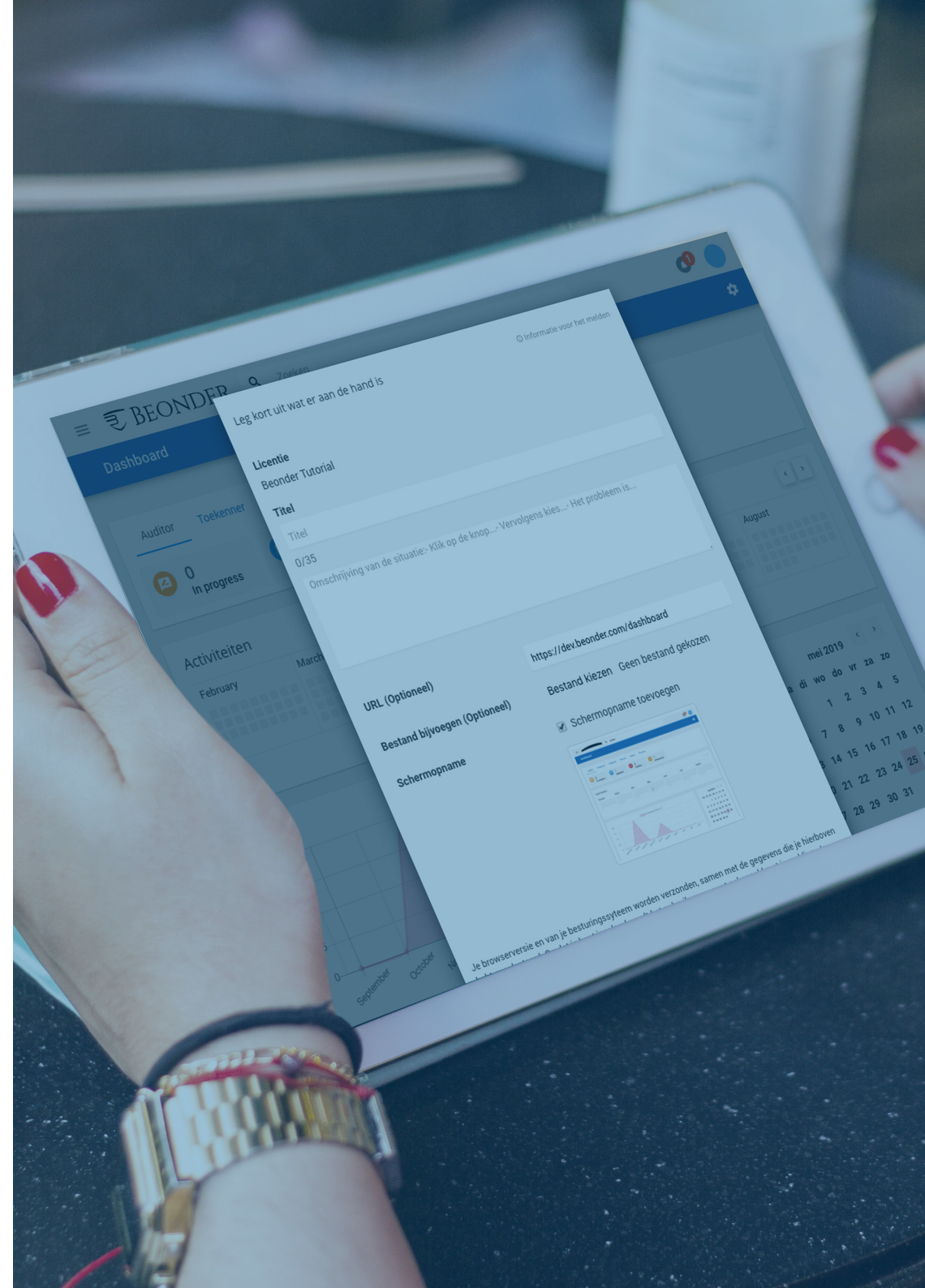
Richtlijnen

<https://www.beonder.com/nl/richtlijnen-issues-melden/>

Stappen voor afhandelen feedback

Om feedbackmeldingen goed op te kunnen pakken, dien je als servicepartner of helpdeskmedewerker de volgende stappen te doorlopen:

1. Reageren op een nieuwe feedbackmelding en de opvolging bepalen.
2. Feedback (indien nodig) toekennen aan een andere gebruiker.
3. Feedbackmelding afronden.



Stap 1: Reageren op feedback

Reactietijd

Voor nieuwe feedbackmeldingen geldt op werkdagen* een reactietijd van maximaal twee uur.

Afronden en toekennen

Wanneer je een oplossing hebt gevonden voor een feedbackmelding, kun je deze afronden. Je kunt de melding ook toekennen aan een andere gebruiker. Het streven is om alle meldingen binnen 24 uur af te handelen.

Nadat een feedbackmelding is binnengekomen, voer je de volgende acties uit:



Beoordelen

Om gebruikers zo snel mogelijk weer op weg te helpen, moet je adequaat op feedbackmeldingen reageren. Allereerst beoordeel je of de feedback door de gebruiker duidelijk genoeg is omschreven en of alle stappen reproduceerbaar zijn.



Beantwoorden

Nadat je de melding hebt beoordeeld, bedank je de gebruiker voor de feedback. Is de feedback niet duidelijk omschreven en kun je de stappen niet reproduceren? Stel dan een vraag om te achterhalen wat de gebruiker precies bedoelt.



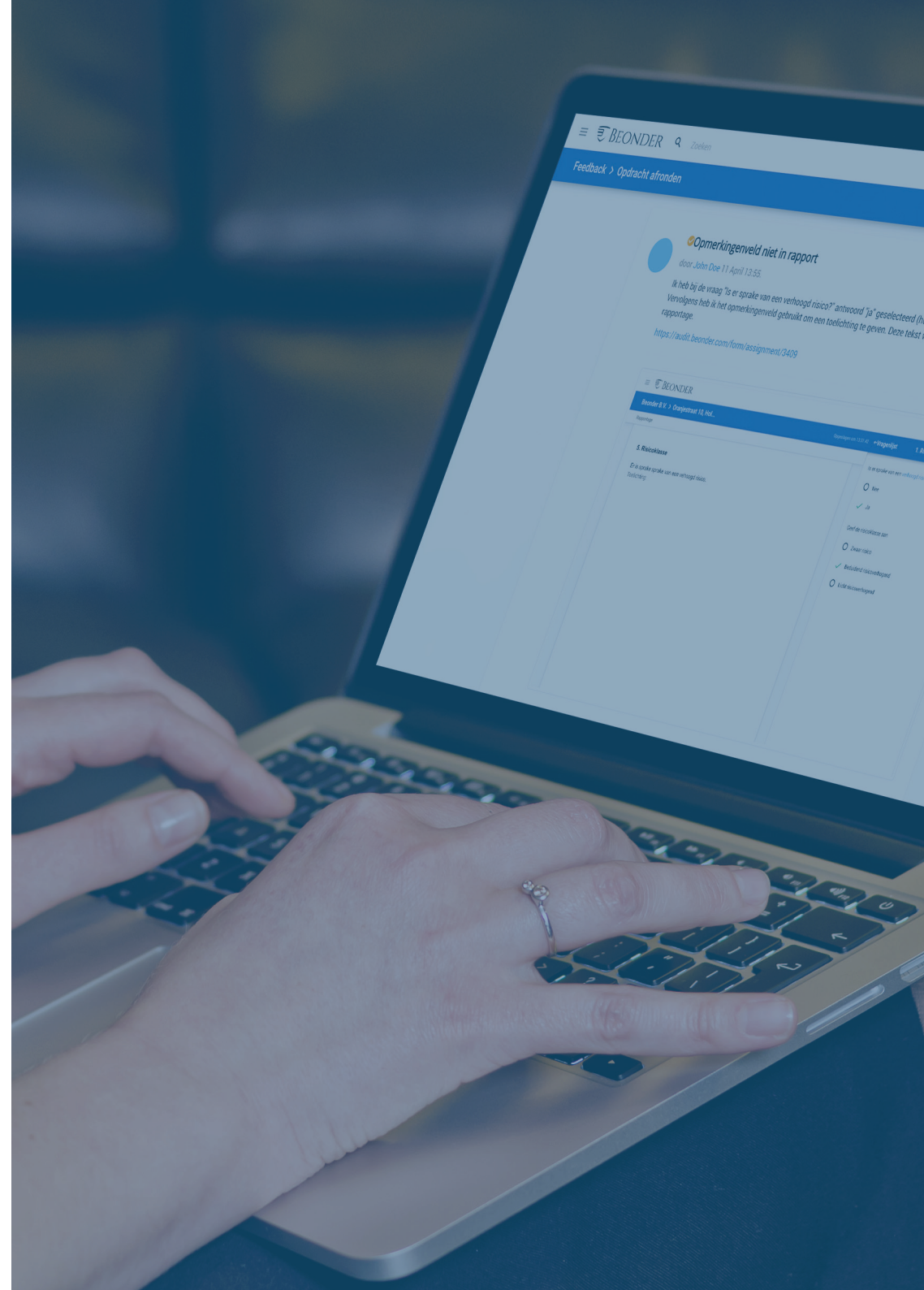
Opvolgen

Na het plaatsen van een reactie maak je gebruik van de instellingen om o.a. de categorie (vraag, bug of feature). Ben je niet in staat om de melding zelf af te handelen? Zet dan de feedback door naar een andere gebruiker die dit wel kan doen (toekennen).

Stap 2: Feedback toekennen

Voordat je een feedbackmelding doorzet naar een andere gebruiker, moet je een aantal controlestappen uitvoeren. Deze controlestappen zorgen ervoor dat de andere gebruiker meteen ziet waar de melding over gaat en welke vervolgstappen uitgevoerd moeten worden om de feedback goed af te handelen.

- In de training 'feedback toekennen' leggen we uit welke controlestappen je moet uitvoeren voordat je de feedback mag doorzetten naar een andere gebruiker.



Stap 3: Afronden van feedback

Wanneer je een oplossing hebt gevonden voor een feedbackmelding kun je de status veranderen naar 'opgelost' of 'gesloten'.

- Bekijk de basistraining met een uitgebreide toelichting om feedback op de juiste manier af te kunnen ronden.



Feedback oplossen

Als helpdeskmedewerker (of als gebruiker aan wie feedback is toegekend) los je de feedback op. Belangrijk is dat je een duidelijke terugkoppeling geeft aan de gebruiker. Hierna verander je de status van de melding in 'opgelost'.



Feedback sluiten

Het kan voorkomen dat er meldingen binnenkomen waarvoor je geen oplossing kunt aandragen (bijvoorbeeld een vraag naar een functie die niet bestaat). In dat geval koppel je dit terug aan de gebruiker en verander je de status in 'gesloten'.



Dubbele feedback

Is de feedback al eerder gemeld door een andere gebruiker? Koppel dit terug aan de gebruiker en plaats een verwijzing naar de eerste melding. Vervolgens sluit je de feedback. Maak gebruik van de zoekfunctie om dubbele feedback op te kunnen zoeken.

Principes en regels

Per feedbackmelding zijn er meestal meerdere momenten waarop je communiceert met een gebruiker. Belangrijk is dat al je reacties voldoen aan de basisprincipes van netiquette: <https://nl.wikipedia.org/wiki/Netiquette>

Een aantal regels die gelden voor het goed afhandelen van feedback:



Wees je bewust van het doel

Je wil de gebruiker zo snel mogelijk verder helpen met een vraag of probleem.



Aanhef

Gebruik aanhef alleen in de eerste reactie op een feedbackmelding. Plaats de aanhef aan het begin van de eerste zin, niet als aparte regel.



Duidelijke communicatie

Behandel per feedbackmelding slechts één punt. stelt de gebruiker ook andere vragen in de reacties? Vraag dan om een nieuwe melding te plaatsen. Zijn er al meerdere reacties geplaatst door andere gebruikers? Reageer dan eerst op de voorgaande reacties.





Grammatica en spelling

Lees je eigen bericht altijd goed door voordat je deze plaatst. Controleer op grammatica, spelling en zinsopbouw.



Informeel en leg uit

Het systeem is voor klanten vaak nieuw, waardoor ze soms de werking van verschillende functies niet goed begrijpen. Geef daarom altijd een duidelijke uitleg en verwijst hen door naar het helpcentrum. Zorg dat je de terminologie goed kent en help gebruikers hier ook bij. Zij hebben vaak moeite met het benoemen van alle onderdelen. Het is aan ons om hier een lijn in aan te brengen.



Toekennen

Als de feedback duidelijk is omschreven en voldoet aan alle voorwaarden (checkboxes), dan kun je deze toekennen aan de juiste persoon. Het toekennen van feedback doe je alleen om de verantwoordelijkheid voor het afhandelen van de melding aan iemand anders over te dragen. Het doorzetten van de feedbackmelding moet binnen de reactietijd (twee uur) plaatsvinden.



Taggen

Tijdens het plaatsen van een reactie kun je een andere persoon taggen door het @-symbool te noteren en direct daarachter de naam te typen. Vervolgens verschijnt een menu waarin je de juiste persoon kunt selecten. Gebruik de tag-functie alleen bij feedback waar meerdere gebruikers een reactie geplaatst hebben en altijd in een volledige zin.



Wees specifiek

Vermijd 'vage' constatering en beloften zoals we doen dit 'later' of 'van de week'. Vertel enkel wat je zeker weet en geef altijd een duidelijk tijdsbestek aan waarin de melding wordt afgehandeld. Eind van de week is misschien ook ruim, maar geeft wel duidelijk aan dat de melding voor het weekend is afgehandeld.



Verduidelijking probleem

Zorg ervoor dat je eerst achterhaald wat een gebruiker precies bedoelt met een vraag. Zet je de melding door naar een andere gebruiker (toekennen)? Geef dan duidelijk aan welke stappen je al hebt ondernomen om het probleem op te lossen.



Voorbeeldfunctie

Als helpdeskmedewerker heb je een voorbeeldfunctie. De manier waarop je feedback afhandelt, bepaalt het niveau dat verwacht wordt van andere gebruikers binnen het systeem. Zorg er daarom voor dat je altijd een vriendelijke en heldere terugkoppeling geeft aan een gebruiker. Daarnaast moet je de informatie in korte zinnen proberen te verpakken. Hierdoor blijven de reacties beknopt en begrijpt een gebruiker beter wat je bedoelt.