

# Ondersteuning en support tickets

## Het team van KampAdmin staat voor je klaar!

Heb je vragen, ervaar je problemen, of heb je extra verzoeken?

Geen zorgen, wij helpen je graag verder!

Your browser does not support HTML5 video.

We vinden het belangrijk om jullie als organisatie snel en goed te ondersteunen. Om dit op een overzichtelijke manier te doen, maken we gebruik van een supportsysteem. We vragen je om [een supportticket](#) aan te maken, op die manier kunnen we je zo efficiënt mogelijk van dienst zijn. Niet omdat we niet graag bellen, maar zodat ons hele team je kan helpen en je ons antwoord altijd kunt raadplegen wanneer dezelfde vraag weer opduikt. Handig, toch?

Voor een vlotte afhandeling, vragen we om onderstaande richtlijnen zo goed mogelijk te volgen.

## De supportticket-tabel

In de supportticket tabel kan de [superadmin](#) van je organisatie een support ticket aanmaken. Heb je een nieuwe vraag, suggestie of probleem, overleg dan steeds eerste met de superadmin van je organisatie, die heeft misschien al extra context of KampAdmin-kennis. Andere admins/beheerders kunnen bestaande tickets steeds inkijken en updaten.

### Titel

Een korte omschrijving van het verzoek of probleem. Op die manier kunnen we gemakkelijk een ticket herkennen of begrijpen.



Wees zo concreet mogelijk en vermijd algemene termen zoals 'vraag' of 'probleem', zo kunnen we ook later snel het juiste ticket terugvinden.

### Type

|                         |                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gebruiksvraag           | Een vraag over hoe iets werkt of KampAdmin in het algemeen                                      |
| Error of bug            | Een probleem met de bestaande functionaliteit (waarbij KampAdmin dus niet werkt zoals verwacht) |
| Aanpassing configuratie | Een verzoek/vraag over de aanpassing van de huidige configuratie van KampAdmin                  |
| Feedback of idee        | Feedback op een functie van KampAdmin of een idee rond iets nieuws                              |
| Extra verzoek           | Een verzoek voor extra functionaliteit of op-maat werk                                          |

### Prioriteit

Hiermee kan je de urgentie van het ticket aanduiden.

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritiek</b> | Er iets dat niet werkt zoals het zou moeten en dat heeft een grote impact op de algemene werking voor meerdere ouders, monitoren of admins. Dit probleem moet zo snel mogelijk (binnen een paar uur) worden opgelost.<br><i>Bv. er vertrekken foute mails naar ouders.</i>                                                   |
| <b>Hoog</b>    | De functionaliteit is danig beperkt, het probleem veroorzaakt veel extra werk of de ouders/monitoren ontvangen verkeerde informatie. Er zijn meerdere ouders/monitoren betrokken. Dit probleem moet binnen een paar dagen worden opgelost.<br><i>Bv. verschillende monitoren geven aan hun team niet te kunnen zien.</i>     |
| <b>Medium</b>  | Een bepaald onderdeel van KampAdmin werkt niet meer naar behoren of er is een probleem voor een specifieke ouder/monitor. De impact voor de gebruiker of ouders is eerder beperkt. Je wilt graag een aanpassing doen aan de configuratie van KampAdmin.<br><i>Bv. je wilt de vragen in een evaluatie-formulier wijzigen.</i> |
| <b>Laag</b>    | Het support ticket voldoet niet aan de vorige omschrijvingen.<br><i>Bv. je wilt graag starten met evaluaties opvragen via KampAdmin.</i>                                                                                                                                                                                     |



Ons team zal telkens zelf de prioriteit van het probleem evalueren en aanpassen indien nodig. Deze functie helpt ons om de problemen juist te prioriteren, vermijd dus om alle support tickets aan te duiden als 'kritiek'.

Enkele vuistregels:

- Enkel type 'error of bug' kan prioriteit 'kritiek' hebben bij indiening.
- 'Extra verzoeken' en 'Feedback of idee' kunnen in principe nooit hoog of kritiek zijn bij indiening.

## Status

|                 |                                                                                                                                           |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Open</b>     | Het ticket is in behandeling, er is actie nodig van KampAdmin of de organisatie.                                                          |
| <b>Gesloten</b> | Dit ticket is afgewerkt. Het probleem is opgelost, de vraag beantwoord, het extra verzoek is opgeleverd of er werd geen akkoord gevonden. |
| <b>Pauze</b>    | Dit ticket is voorlopig niet van toepassing, maar kan later worden heropend of worden besproken in een overleg.                           |

## Actie vereist door

Geeft aan wie aan zet is om feedback te geven. Als dit niet op KampAdmin staat, betekent dit dat KampAdmin wacht tot de gevraagde informatie is toegevoegd aan de discussie en KampAdmin wordt aangeduid in dit veld. Wanneer er actie vereist is door de klant (door jou dus), ontvang je een automatisch mailtje.

## Uitleg en discussie

Bij het aanmaken van een ticket omschrijf jouw probleem of vraag zo goed mogelijk. Hoe beter het probleem omschreven is, hoe gemakkelijker KampAdmin je kan helpen. Gelieve op het volgende te letten\*:

- **Geef een link van het item:** Als bv. een ouder niet kan inloggen tot zijn dashboard, geef de link van het item.
- **Maak een aparte support ticket voor verschillende vragen of problemen:** Zelfs als je een bijkomende vraag hebt over een bestaand ouder support ticket, verwachten we dat je een nieuw support ticket aanmaakt. Hierdoor vermijden wij ellenlange support tickets dat telkens heropend en hersloten worden.
- **Kopieer geen e-mails van ouders:** Vat het probleem van de ouder beknopt samen en geef een link van de ouder, inschrijving of factuur.
- **Geef een specifiek voorbeeld van het probleem:** Vermijd vage omschrijvingen zoals 'probleem met factuur'. Leg precies uit wat er verkeerd is en wat het verwachte resultaat zou moeten zijn. Voeg voorbeelden toe van

ouders/monitoren/... die dit probleem ervaren en bezorg KampAdmin de links naar de plaats in je beheerdersportaal naar die personen.

- **Voeg een screenshot toe in de tekst:** Je kan een screenshot invoegen om je probleem te verduidelijken. Hiervoor kan je “Print Screen” gebruiken op je toetsenbord, maar ook de Snipping tool die op je computer staat, of het programma Skitch. Deze laatste twee zijn handig als je slechts een deel van je scherm in de screenshot wilt opnemen, of op de foto wilt tekenen of schrijven.

Daarna volgt hier een chronologische discussie met feedback van beide partijen. Vul steeds onderaan aan om het overzicht te bewaren. Een voorbeeld vind je in het screenshot hieronder.

UITLEG & DISCUSSIE

**Willem Weetnie 20/11**

Dag KampAdmin, ik begrijp niet goed hoe ik een support-ticket moet maken. Wanneer ik naar het item ga, word ik zo zenuwachtig dat niets meer lukt. De link naar het item: [https://admin.kampadmin.be/t/base/admin/resources/support\\_tickets/new](https://admin.kampadmin.be/t/base/admin/resources/support_tickets/new)

Ik heb al eens gekeken op de helpdesk, maar dit artikel wordt op dit moment nog geschreven. Ik kreeg tekst te zien:

 We zijn nog aan het schrijven...

Dit artikel is nog niet helemaal afgewerkt, we zijn nog bezig met schrijven, screenshots aan het toevoegen of plannen om nog een filmpje te maken. Alles wat hier wel al staat, is wel al correcte informatie.

Alvast bedankt voor de hulp!

Willem Weetnie

**KampAdmin 24/11**

Dag Willem,

Bedankt voor het screenshot en de link. Ik ben al even gaan kijken en heb het gevraagde artikel op de helpdesk ondertussen volledig toegevoegd. Je vindt het hier: <https://help.kampadmin.be/help/support-tickets>.

Vrolijke groetjes

Astrid van KampAdmin

**Willem Weetnie 25/11**

Bedankt! Ik zet het ticket op gesloten.

*\* Het niet naleven van deze richtlijnen kan de antwoordsnelheid verlagen. KampAdmin kan ook steeds vragen om deze info alsnog toe te voegen.*

## Factuur

Voor extra verzoeken kan het gebeuren dat KampAdmin apart factureert. Deze extra factuur moet dan eerst worden goedgekeurd door de organisatie. Pas nadat er een akkoord is over de prijs kan de functionaliteit worden opgeleverd.

Indien dit veld op “goed te keuren” staat is het aan de organisatie om dat na intern overleg te veranderen naar “Goedgekeurd” of “Afgekeurd”.

## Interventietijd en Correctietijd

KampAdmin probeert altijd zo snel mogelijk een antwoord of oplossing aan te bieden, de volgende tijden zijn indicatief en gelden enkel binnen werkdagen en kantooruren:

| Type | Prioriteit | Antwoord binnen | Oplossing binnen |
|------|------------|-----------------|------------------|
|      | Kritiek    | 24 uur          | 2 dagen          |
|      | Hoog       | 5 dagen         | 2 weken          |

|                                                   |         |           |           |
|---------------------------------------------------|---------|-----------|-----------|
| <b>Error of bug</b>                               | Medium  | 2 weken   | 1 maand   |
|                                                   | Laag    | 1 maand   | 5 maanden |
| <b>Gebruiksvraag,<br/>Aanpassing configuratie</b> | Kritiek | 2 dagen   | 5 dagen   |
|                                                   | Hoog    | 5 dagen   | 1 week    |
|                                                   | Medium  | 2 weken   | 1 maand   |
|                                                   | Laag    | 2 maanden | 5 maanden |
| <b>Feedback of idee,<br/>Extra verzoek</b>        | Kritiek | n.v.t.    | n.v.t.    |
|                                                   | Hoog    | 3 weken   | o.t.k.    |
|                                                   | Medium  | 1 maand   | o.t.k.    |
|                                                   | Laag    | 3 maanden | o.t.k.    |

Deze termijnen beginnen steeds opnieuw te lopen wanneer er extra info nodig is van de organisatie en/of bovenstaande richtlijnen niet gerespecteerd worden.