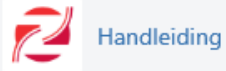


Helpdesk

Hoe werkt dat nou eigenlijk?



Handleiding



PAGINA-NAVIGATIESTRUCTUUR

- Veel gestelde vragen
- › Gebruikershandleiding
- › Beheerdershandleiding
- Index
- Handleiding voorgaande versies

Handleiding

Gemaakt door Dennis Hus, laatste wijziging door Leoniek van Leeuwen op 03-10-2018, viewed 43346 times



Helpdesk gesloten

Op woensdag 10 oktober is onze helpdesk gesloten in verband met ons jaarlijks symposium!

Wat wilt u doen?

Welkom op de handleiding van Zermelo

U bent een...	U begint bij...
Ouder/verzorger, leerling, mentor, teamleider, docent	Quick Guide Portal
Decaan	Decaan
Formatiebeheerder	Formatie
Jaarroostermaker	Roostervoorbereiding portal Randvoorwaarden en roosteren Tijdens het schooljaar

Remote helpdesk

Om mogelijk te maken dat wij met u meekijken, start u de [Remote Help](#) op.



Tutorials

Van een aantal veelvoorkomende praktijkvoorbeelden hebben we [tutorials](#) gemaakt.

Veel gestelde vragen

Wellicht staat uw vraag bij het onderdeel "[Veel gestelde vragen](#)".



Instructievideo's

Nieuwe functionaliteit in onze software? Bekijk eerst één van onze korte [instructiefilmpjes](#).





Wat is de helpdesk?

- Een belangrijk onderdeel van Zermelo
 - Jullie helpen
 - Feedback ontvangen
 - Tips en trucs delen



Wist je dat...?

1385

Telefoongesprekken

212

E-mails

Wanneer je belt...



- Deventer
- Waalre
- Leiden

- 3 personen
- Mail en telefoon

Wanneer er opgenomen wordt

1. Klantnummer
2. TeamViewer
3. Vraag beantwoorden

Sluit zelf je TeamViewer af!



Wanneer je mailt...

...proberen wij je vraag te begrijpen.

- Hoe werkt dit?
- Kan dit?
- Waarom krijg ik deze foutmelding?
 - Schoolfunctie
 - Menu-opties
 - Handelingen
 - Screenshot



Daarna...

...registreren wij je vraag.

- Statistieken
- Oplossingen

Terugkoppelen



We willen...

...de beste helpdesk zijn!

- Klantcontact
- Laagdrempelig



*“Zermelo streeft naar duurzame relaties
met zeer tevreden klanten”*

(Bernard van Kesteren)