

# Tickets raadplegen in Focus

Last Modified on 13/01/2020 11:18 am EST

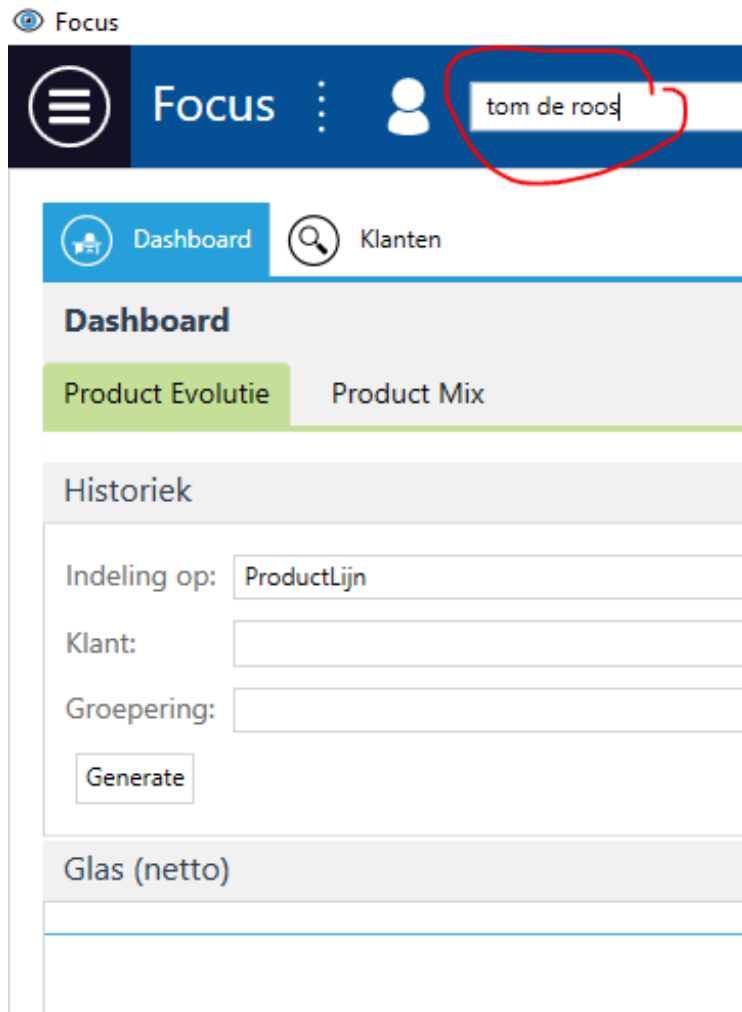
Bij elk klantcontact logt CSS een ticket in Focus (klantcontact = in- en uitgaand, calls, mails, fax, face to face). Zowel de glasreps als Frank en Brecht gebruiken dit systeem al langer en met succes, en vroeger deed men dit bij Vision Manager ook al. 😊

In de praktijk komt het erop neer dat je na elk verwerkt contact even op **'hiet storen'** zet in 3CX, tot je klaar bent met afloggen in Focus. In de meeste gevallen, en mits de routine erin komt, neemt dit slechts enkele seconden in beslag. Pas dan ben je klaar voor een volgend contact en zet je je terug "beschikbaar".

(Klik [hier](#) voor de voordelen van deze werkwijze.)

Het handigst is dat je Focus steeds opent bij elk klantcontact zodat je meteen ziet wat je collega's al hebben besproken, en we dus zeker op dezelfde lijn zitten. Kijk hieronder hoe je zo'n aflogging raadpleegt:

- 1) Open Focus en tik bovenaan in de zoekbalk de naam van de klant. Tik vervolgens op "Enter"



2) Het overzicht van mogelijke klanten opent zich:

Naam	Naam2	Gemeente	Regio	Telefoon	KlusCo	KlusOr
TOM DE ROOS - BVBA,NATO		MECHELEN	Antwerpen	015/216715	10037310	104841

Dubbelklik op de naam van de klant die je wil bekijken (hierboven in rood omcirkeld).

3) De klantenfiche opent zich. Je ziet nu enkele tabjes (Algemeen, Marketing, Contact, Tickets etc...). Om de contacthistoriek te zien, klik in de tabs op "Tickets" (hier in rood omcirkeld):

Focus tom de roos Support CS

Dashboard Klanten OPTIEK TOM D...

Dossier: OPTIEK TOM DE ROOS - BVBA.NATO / MECHELEN (104941)

Algemeen Marketing Contact **Tickets** Product Evolutie Product Mix

**Algemeen**

Klant Nummer Co 10037310  
 Klant Nummer Or 104941  
 Taal NL  
 Btw 0712845872  
 Regio Antwerpen  
 Naam TOM DE ROOS - BVBA.NATO  
 Naam 2  
 Straat IJZERENLEEN  
 Huisnr 22  
 Postcode 2800  
 Woonplaats MECHELEN  
 Tel 015/216715  
 Fax 015/636892  
 Gum  
 Email info@optiektoonderoos.be  
 TNT Relatie Nummer 8195

**Afdelingen**

Afdeling	Groepering	Expediteur
DC	Opticoop	TNT inight
GLAS	Opticoop	TNT inight
MON	Opticoop	TNT inight

**Contact personen**

Functie	Voornaam	Achternaam	Tel	Gsm	Email

**Informatie**

Aangemaakt 28/11/2018 12:18 Admin De Ceunynck  
 Aangepast 28/11/2018 12:18 Admin De Ceunynck

4) Je krijgt nu de contacthistoriek te zien:

Dashboard Klanten Tickets OPTIEK TOM D...

Dossier: OPTIEK TOM DE ROOS - BVBA.NATO / MECHELEN (104941)

Algemeen Marketing Contact **Tickets** Product Evolutie Product Mix

**Tickets (165 gevonden)**

Datum	Van	Tot	Onderwerp	Specificatie	Toelichting	Departement	Operator	Afgewerkt	Klacht
17/12/2019	102611		Monturen	Andere		Customer Service	Danielle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21/11/2019			Bezoek Glas	DC	korting herzien, beoogde omzet niet behaald marketingplan 20209 Zeer kalm al vanaf eind aug. zoeken vervangingen te doen! Natalie, Tom achillespees problemen	Vertegenwoordiger	Hilde S	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22/10/2019			Bezoek Glas	DC	afpraak voor 7500€ te doen op 3 maanden ? nu te weinig omzet/ Alteor/Wintersson	Vertegenwoordiger	Hilde S	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6/09/2019			Bezoek Glas	DC	Voorstel Nikon incentive Ski nog niet gedaan levering Iphone actie VIP opticiens/ Alteo, geen intuïtief meer verkopen!/?	Vertegenwoordiger	Hilde S	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Door te dubbelklikken op de tekst in de kolom 'toelichting' kan je het ticket meer in detail bekijken:

Dashboard Klanten OPTIEK TOM D... Ticket op 21...

Klant: OPTIEK TOM DE ROOS - BVBA.NATO Adres: IJZERENLEEN Gemeente: MECHELEN  
 Tel: 015/216715 Fax: 015/636892 Email: info@optiektoonderoos.be

Contactpersonen:

Functie	Voornaam	Achternaam	Tel	Gsm	Email

**Details Historiek**

Starter  Eigen Prijslijst  Geen onderhoudscontract   
 Multi filiaal  Onderhouds contract niet ok  Ftp Vision   
 VM Pro  DC Online LensWare  Netwerk

Vision  Start VM  Datum invoeren  Backup   
 Pistool  Opmerkingen

Datum 21/11/2019 Van Tijd invoeren Tot Tijd invoeren

Klant OPTIEK TOM DE ROOS - BVBA.NATO

Departement Vertegenwoordiger Onderwerp Bezoek Glas Specificatie DC

Afgewerkt

Toelichting

korting herzien, beoogde omzet niet behaald marketingplan 20209  
 Zeer kalm al vanaf eind aug. zoeken vervangingen te doen!

Door rechtsboven op het kruisje te klikken, kan je het weer sluiten:

