

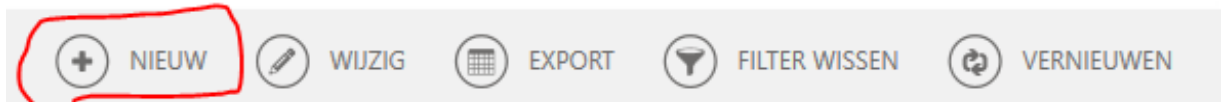
Tickets aanmaken in Focus

Last Modified on 13/01/2020 12:11 pm EST

Aangezien we er een gewoonte van maken om de klant steeds op te zoeken in Focus, zit je al in zijn klantenfiche (zie [dit artikel](#)).

Om nu zelf een ticket aan te maken, volg je enkele eenvoudige stappen:

1) Klik rechts onderaan op "Nieuw"



Je krijgt nu dit scherm te zien:

A screenshot of a web application interface for creating a ticket. At the top, there is a header with client information: 'Klant: OPTIEK TOM DE ROOS - BVBA.NATO', 'Adres: IJZERENLEEN', 'Gemeente: MECHELEN', 'Tel: 015/216715', 'Fax: 015/636892', and 'Email: info@optiektomderoos.be'. Below this is a table for 'Contactpersonen' with columns for 'Functie', 'Voornaam', 'Achternaam', 'Tel', 'Gsm', and 'Email'. The main form area has a 'Details' tab selected. It contains several sections with checkboxes and input fields: 'Starter', 'Multi filiaal', 'VM Pro', 'Eigen Prijslijst', 'Onderhouds contract niet ok', 'DC Online LensWare', 'Geen onderhoudscontract', 'Ftp Vision', 'Netwerk', 'Vision', 'Pistool', 'Start VM', 'Opmerkingen', 'Datum invoeren', and 'Backup'. At the bottom, there are fields for 'Datum' (23/12/2019), 'Van' (15:02:17), 'Tot', and 'Tijd invoeren'. A 'Klant' dropdown menu is set to 'OPTIEK TOM DE ROOS - BVBA.NATO'. Other dropdowns include 'Departement' (Customer Service), 'Onderwerp' (Andere), and 'Specificatie' (Andere). There is also an 'Afgewerkt' checkbox and a 'Toelichting' text area.

2) Vul nu het ticket correct in:

Bij "Departement" staat voor ons standaard "Customer Service" ingevuld (Focus weet van elke gebruiker bij welke afdeling die hoort). Hier hoeft je al niks aan te veranderen.

Departement

Bij "Onderwerp" en "Specificatie" selecteer je het meest passende uit de picklist:

Onderwerp

- Andere
- Glas
- Instrumenten
- Monturen
- Rejected Orders ENL

Standaard staat er bij "onderwerp" GLAS ingevuld en bij "specificatie" BESTELLING

DOEN.

(Opmerking: onderwerp "Rejected orders" wordt uitsluitend gebruikt door Sofie, Monique of hun mogelijke backup.)

Bij "**Medium**" kies je tussen "in" of "out" en vervolgens voor "call", "mail" of "fax".



A screenshot of a dropdown menu. The menu is open, showing the selected option 'Geen' at the top with a small downward arrow. Below it, the options 'Geen', 'Call', 'Fax', and 'Mail' are listed in order from top to bottom.

Standaard staat dit op "in" en "call", aangezien dit voor ons het vaakst voorkomt.

=> Enkele vb'en in de praktijk:

- als je telefoon krijgt van een klant: je hoeft bij Medium niets aan te passen, gewoon laten staan op "in" en "call"
- als je uitbelt naar een klant: kiezen voor "out" en "call"
- wanneer je een ontvangen mail verwerkt: "in" en "mail"

Als laatste heb je nog "Afgewerkt" en "Klacht":

Afgewerkt

Klacht

- "**Afgewerkt**" vink je aan wanneer je ticket geen verdere afwerking nodig heeft en reeds volledig afgewerkt is. Als er toch afwerking nodig is, laat je dit vakje blanco staan. (tip: je kan dit vinkje ook omzeilen, je ontdekt het aan het eind van dit artikel) 😊

- "**Klacht**" vink je aan wanneer het duidelijk over een klacht ging, wanneer de klant echt misnoegd is, maw als het volgens jou nuttig is voor de volgende collega die contact heeft met de klant om de 'temperatuur' wat te kennen zodat die hierop evt gepast kan inspelen. Ook is het nuttig voor de statistieken, zodat we weten wat het aandeel echte klachten is in ons klantcontact.

Tenslotte kan je nog het **comment veldje** invullen. Hou het wel ZEER beknopt, schrijf gerust in telegramstijl en met afkortingen, niemand heeft tijd om boeken te schrijven of te lezen. 😊

(Opmerking: indien je koos voor de specificatie "Bestelling doen", hoef je het comment veld zelfs helemaal niet in te vullen, tenzij je dat zelf nodig acht.)

3) Wanneer je klaar bent, klik je links onderaan het scherm op 'Bewaar en sluiten'



Je aflogging is hiermee voltooid: je ticket is nu opgeslagen en raadpleegbaar voor alle collega's die Focus gebruiken.

Je kan ook kiezen voor "Afwerken":



In dat geval bewaar en sluit je je ticket, én wordt automatisch ook het vakje "Afgewerkt" aangevinkt. Weer een klikje gespaard dus. 😊
