INSTRUCTIE CUSTOMER PORTAL BCS BENEFITS



Inleiding

Het Customer Portal wordt gebruikt voor het aanmaken van tickets en het delen van kennisartikelen en andere belangrijke updates.

bcs HR Software

Inhoud

1. Toegang Customer Portal 4
1.1. Account aanmaken 4
1.2. Customer Portal instellen als favoriet of snelkoppeling op je bureaublad 5
2. Tickets 8
2.1. Een aanvraag indienen 8
2.1. Ticket-historie bekijken 9
2.2. Tickets bekijken, updaten of sluiten 10
2.3. Aanvragen vanuit de organisatie bekijken 10
3. Artikelen 11
3.1. Raadplegen van artikelen 11
3.2. Volgen van artikelen/secties 12
3.3. Raadplegen overzicht gevolgde artikelen/secties 13

1. Toegang Customer Portal

Omdat we de beveiliging van de gegevens van jouw organisatie zeer serieus nemen, communiceren wij uitsluitend met geregistreerde contactpersonen.

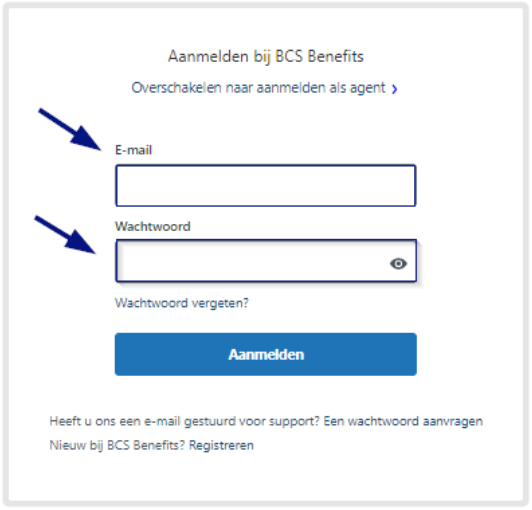
Het kan daarom gebeuren dat je een e-mail ontvangt dat je niet bij ons geregistreerd staat als contactpersoon. In dat geval vragen we je om contact op te nemen met onze collega's van de afdeling Customer Support op het telefoonnummer 088-123 28 28.

Zij kunnen voor jou controleren of je reeds bij ons als geregistreerd contactpersoon bekend zou moeten zijn, of met een ander e-mailadres bij ons geregistreerd staat. En indien je nog niet bekend bent bij ons, helpen zij je met de juiste informatie om je alsnog te registreren.

1.1. Account aanmaken

Zodra je geregistreerd staat als contactpersoon is het van belang om je account voor het Customer Portal te activeren.

Klik hier voor het activeren van je account.



Let op! Gebruik het e-mailadres dat bij ons bekend is om je account te activeren en kies zelf een wachtwoord.

Wachtwoordniveau

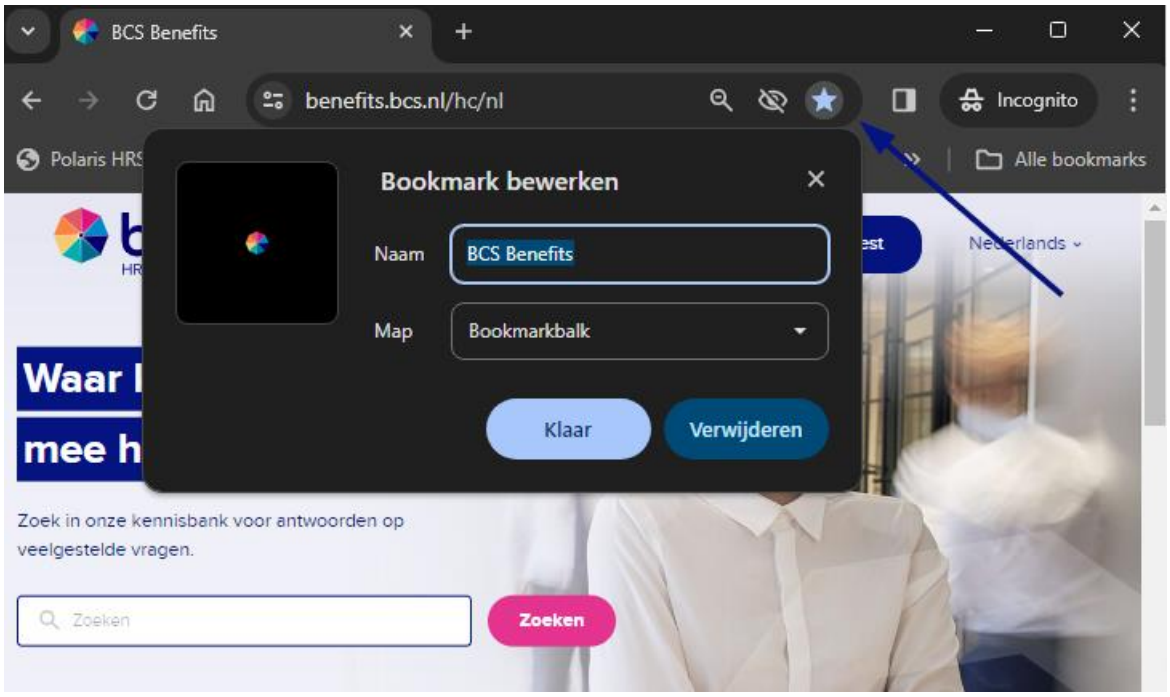
- *Moet uit minimaal 5 tekens bestaan*
- *10 pogingen totdat account wordt geblokkeerd*
- *Moet anders zijn dan het e-mailadres*

1.2. Customer Portal instellen als favoriet of snelkoppeling op je bureaublad

Om snel en gemakkelijk tickets in te kunnen dienen of instructies te raadplegen bij BCS Benefits dien je in te loggen op ons Portaal. We raden je daarom aan om het Customer Portal op te slaan als favoriet of als snelkoppeling op je bureaublad.

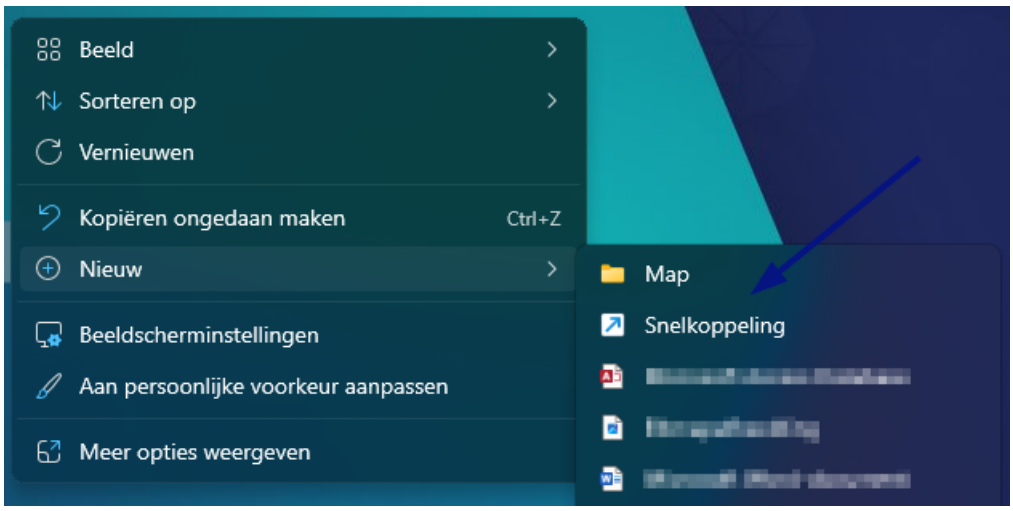
Instellen als favoriet

Klik op "*Edge*" of "*Google Chrome*" en klik in de adresbalk op het ⭐ icoontje en bevestig je aanvraag door op "*Klaar*" te klikken.

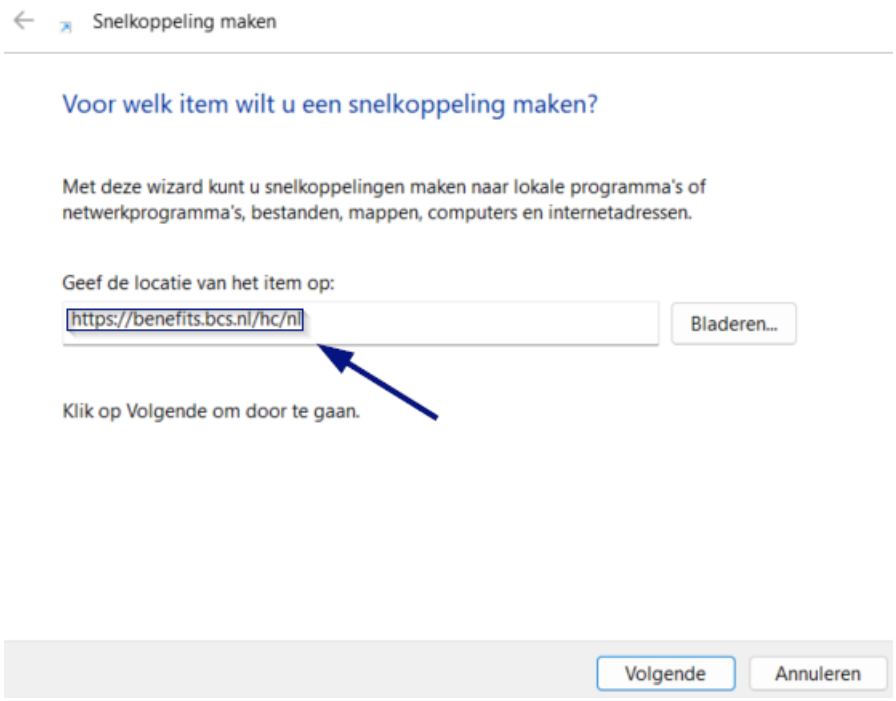


Instellen als snelkoppeling op je bureaublad

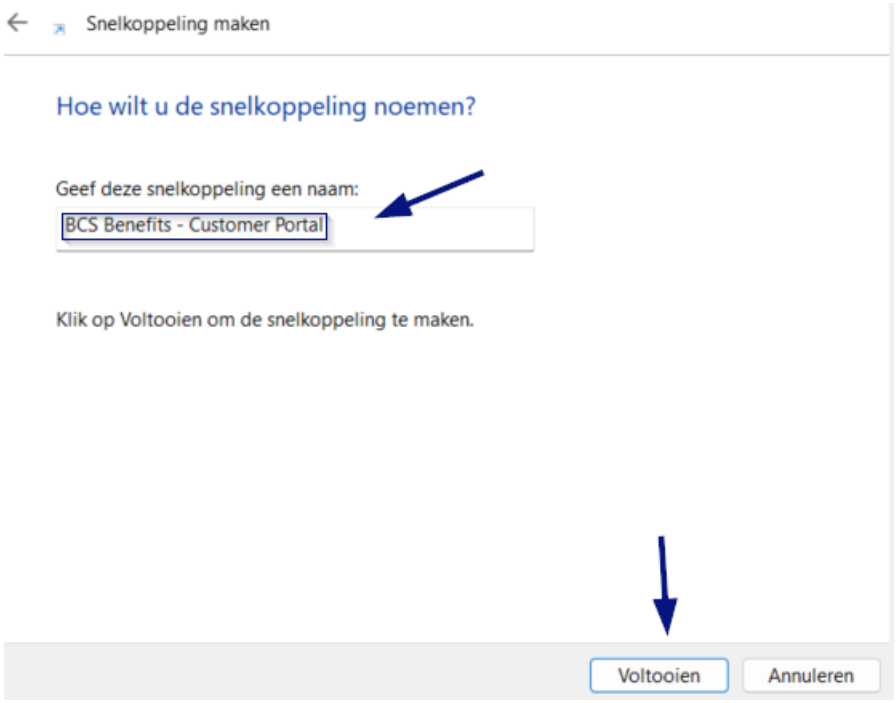
Ga naar je bureaublad en klik op de rechtermuisknop en ga naar "*Nieuw*" en kies voor "*Snelkoppeling*".



Vul vervolgens "*https://benefits.bcs.nl/hc/nl*" in bij "*Geef de locatie van het item op*" en klik op "*Volgende*":



Geef tot slot een naam in voor deze snelkoppeling bijvoorbeeld "*BCS Benefits - Customer Portal*" en klik op "*Voltooien*":



Nadat je hebt geklikt op "*Voltooien*" is de snelkoppeling aangemaakt op je bureaublad:



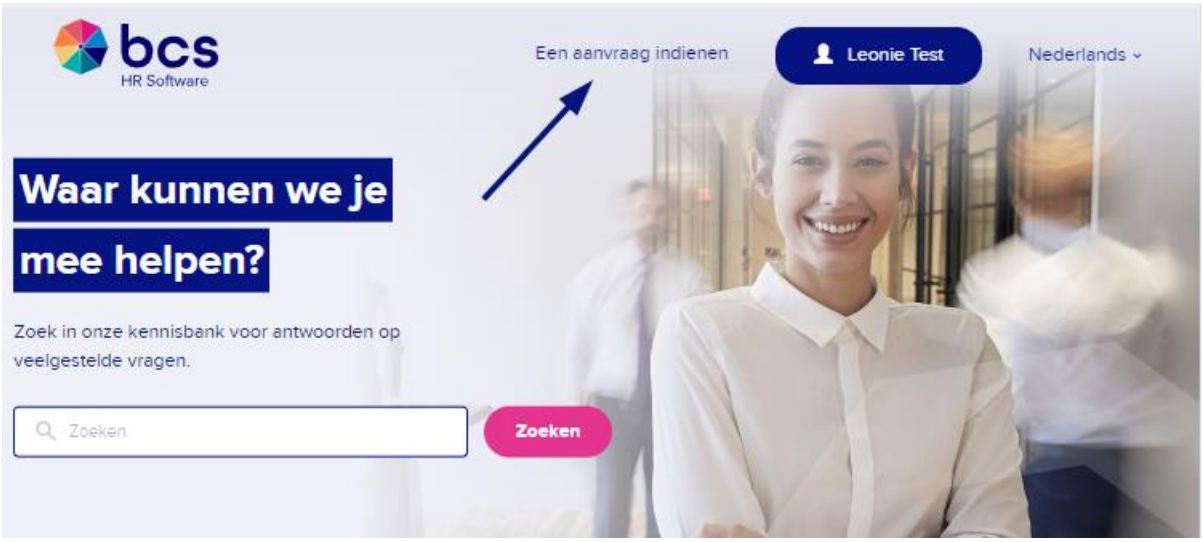
2. Tickets

Het Customer Portal wordt gebruikt voor het communiceren met onze klanten. Dit betekent dat alle support-vragen via dit kanaal kunnen worden ingediend.

2.1. Een aanvraag indienen

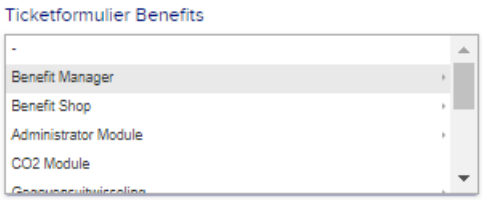
Bij BCS Benefits is het alleen mogelijk voor geregistreerde contactpersonen om een ticket in te dienen en dit kan alleen zodra je bent ingelogd.

Klik nadat je bent ingelogd op de knop "*Een aanvraag indienen*".



Kies vervolgens voor "*Ticketformulier Benefits*" en vul de gevraagde gegevens in en klik op "*Verzenden*". Let op! Het Customer Portal geeft je voorgestelde artikelen zodra je het onderwerp invult. Controleer van tevoren eerst of dat het gewenste antwoord er tussen staat.





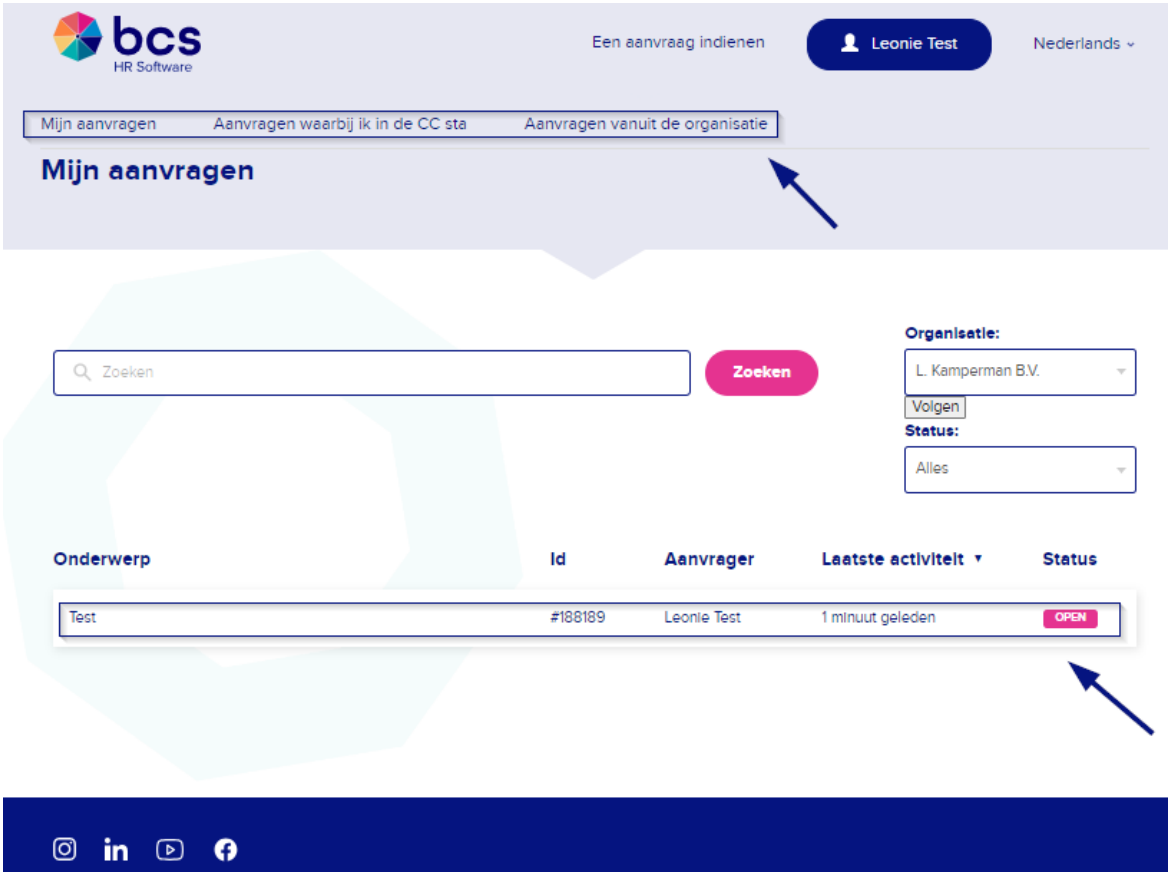
2.1. Ticket-historie bekijken

Nadat je een aanvraag hebt ingediend, komt de aanvraag direct uit bij de juiste afdeling.
Om de status van je aanvrag(en) te bekijken, ga hiervoor staan op "*Je naam*" en klik op "*Aanvragen*""



Je komt dan uit in onderstaande view. Hierbij heb je de keuze uit:

1. Mijn aanvragen
2. Aanvragen waarbij ik in de CC sta
3. Aanvragen vanuit de organisatie

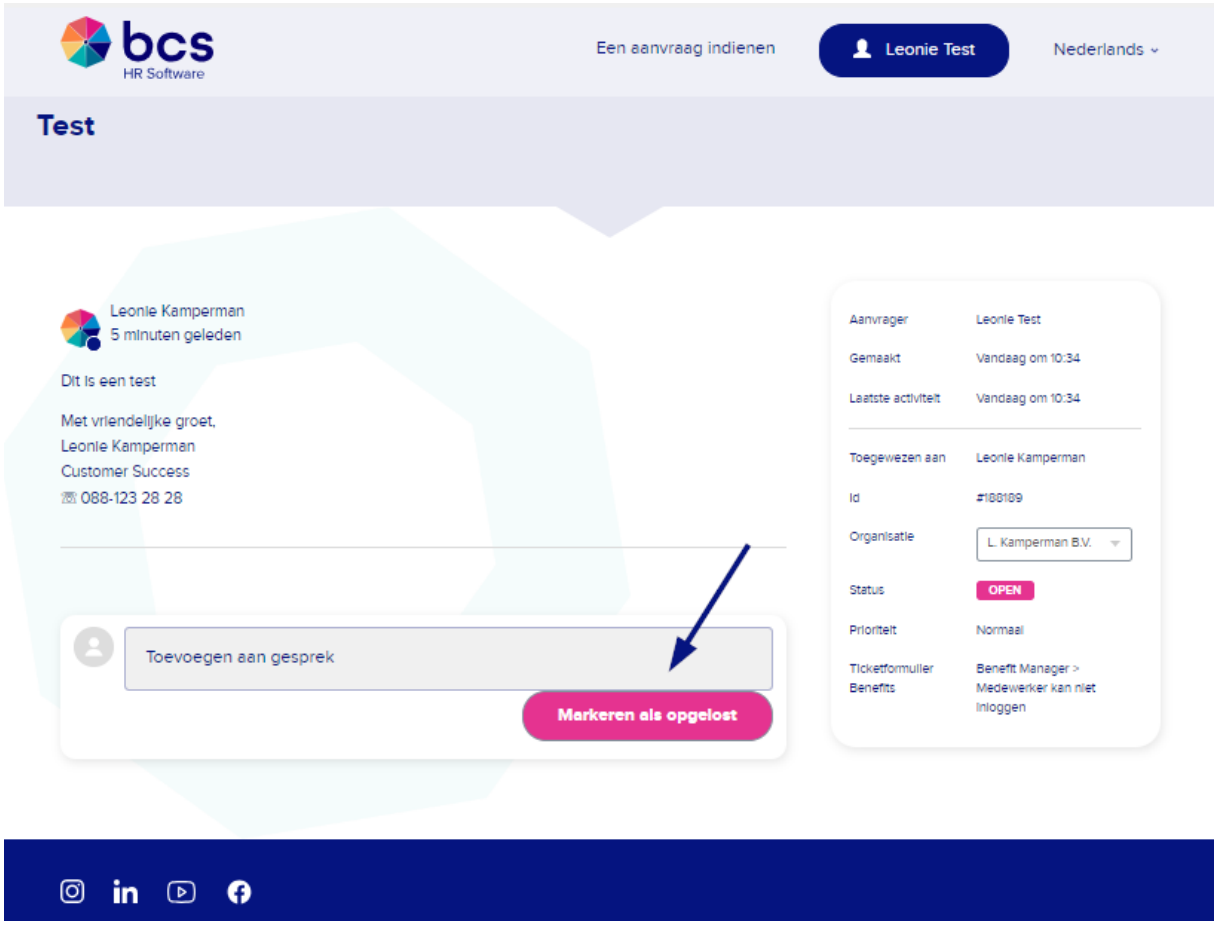


Updates vanuit BCS met betrekking tot de tickets vind je dus terug in het BCS Customer Portal en daarnaast ontvang je van iedere update een bericht per e-mail.

2.2. Tickets bekijken, updaten of sluiten

Door het ticket te selecteren in de vorige afbeelding kom je uit in het betreffende ticket.
Hierbij heb je de optie om het ticket te voorzien van een reactie (update) of het ticket te sluiten (markeren als opgelost) indien je vraag is beantwoordt.

Het ticket blijft vervolgens beschikbaar in de historie bij de aanvragen. Je vindt in deze view extra gegevens over het ticket, zoals "*Laatst bijgewerkt, status en prioriteit*".



2.3. Aanvragen vanuit de organisatie bekijken

Deze optie staat default uit. Indien het gewenst is om de aanvragen/tickets te bekijken welke zijn ingediend door één van jouw collega's neem dan contact met ons op om deze optie te activeren.

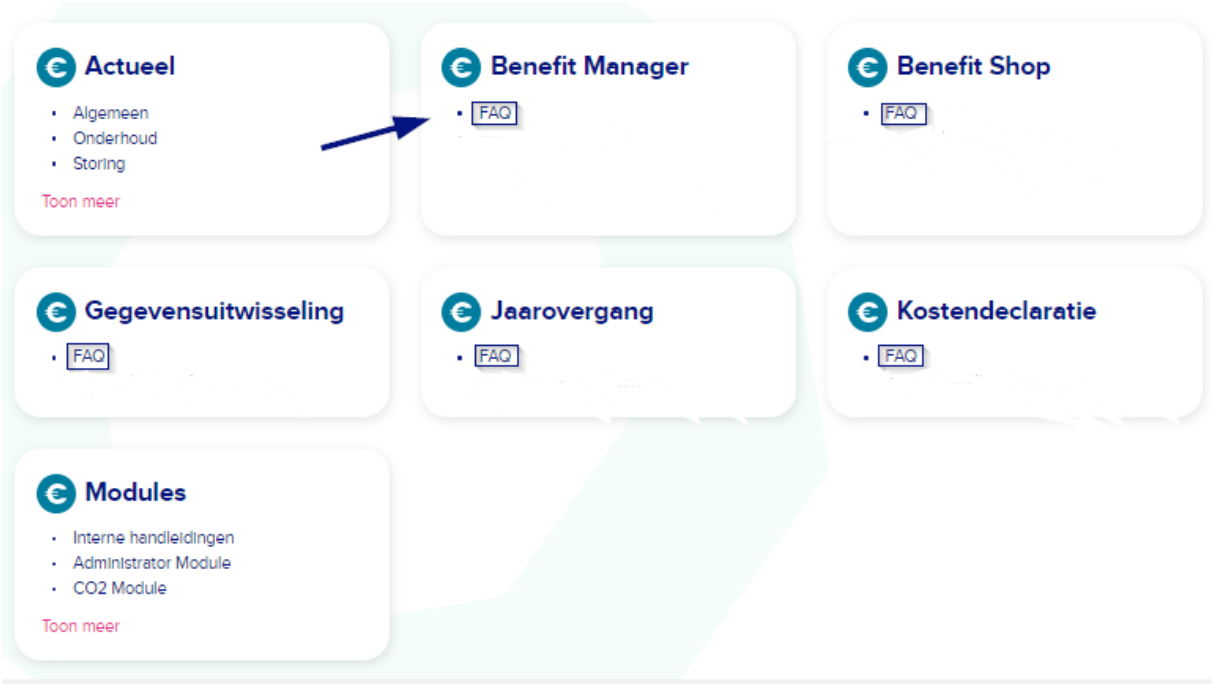
3. Artikelen

Via het Customer Portal zullen steeds meer handleidingen en instructies worden gedeeld met betrekking tot onze software.

Het Customer Portal is opgebouwd uit de verschillende modules en elk onderdeel bevat een FAQ.

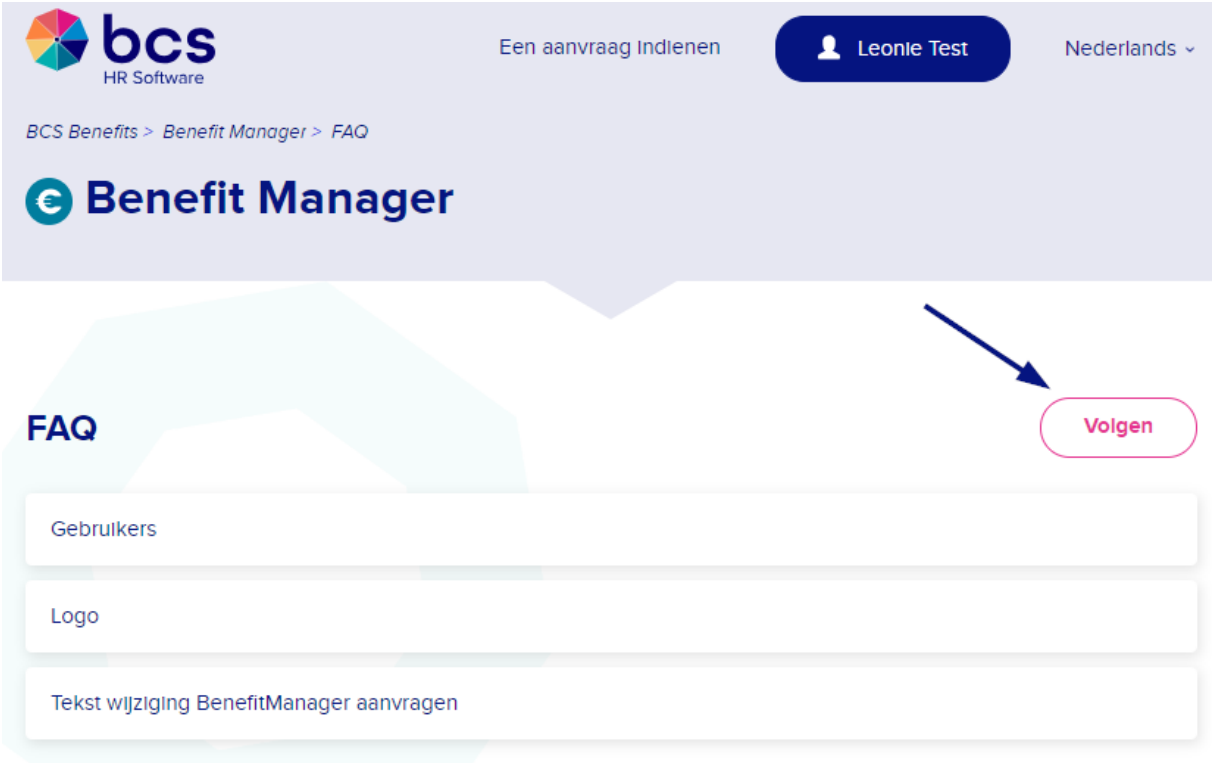
3.1. Raadplegen van artikelen

De hoofdpagina van het Customer Portal is opgebouwd uit verschillende modules, zie hieronder:



3.2. Volgen van artikelen/secties

Indien je het prettig vindt om pushberichten te ontvangen zodra er een nieuwe handleiding/instructie is toegevoegd bij bepaalde onderdelen, dan heb je de mogelijkheid om bepaalde onderwerpen te volgen:



Let op! We raden je aan om de sectie storing en onderhoud te volgen. Je ontvangt dan namelijk een pushbericht zodra er een storing is of er onderhoud wordt gepleegd aan onze software, waardoor onze software mogelijk tijdelijk niet bereikbaar is.

3.3. Raadplegen overzicht gevolgde artikelen/secties

Alle onderdelen welke je volgt in het Portaal kan je in één overzicht terugvinden door op “*Je naam*” te gaan staan en te kiezen voor “*Activiteiten*” gevolgd door de knop “*Volgend*”.

