



Memocom Klantenstekker

Maak kennis met de Klantenstekker!



Een slimme portaloplossing voor optimale communicatie met klanten en medewerkers!

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Inloggen en homepage	4
2 Projecten (dossiers)	5
2.1 Document Management Systeem	6
2.2 Wiki	7
2.3 Issues	7
2.4 Nieuws	8
2.5 Activiteiten	9
2.6 Kalender	9
2.7 Forum	10
3 Administratie	11
3.1 Projecten	11
3.2 Gebruikers	11
3.3 Groepen	11
3.4 Rollen en permissies	12
3.5 Trackers	12
3.6 Issuestatussen	12
3.7 Workflow	12
3.8 Specifieke velden	12
3.9 Enummeraties	13
3.10 Instellingen	13
Meer informatie	14

Inleiding

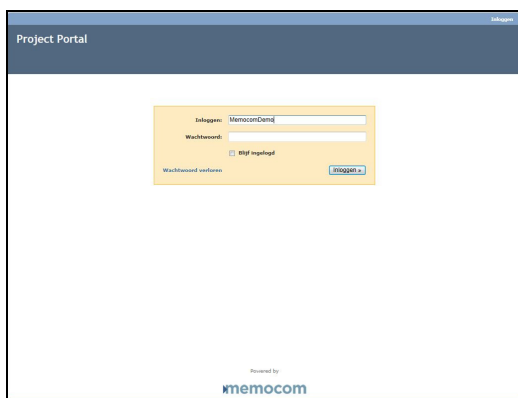
De Memocom Klantenstekker is dé digitale omgeving waar u kennis en informatie deelt. Hier kunnen uw klanten en medewerkers terecht voor alle informatie die voor hen relevant is. Een snelle en efficiënte manier van communiceren voor u én voor uw klant!

U kunt de Memocom Klantenstekker inzetten ter ondersteuning van de communicatie, wanneer u werkt met projecten, opdrachten of dossiers, voor het digitaliseren van documenten en dossiers, ter ondersteuning van werkprocessen of voor uw klantenservice. Het bevordert de communicatie en samenwerking, zowel intern als extern.

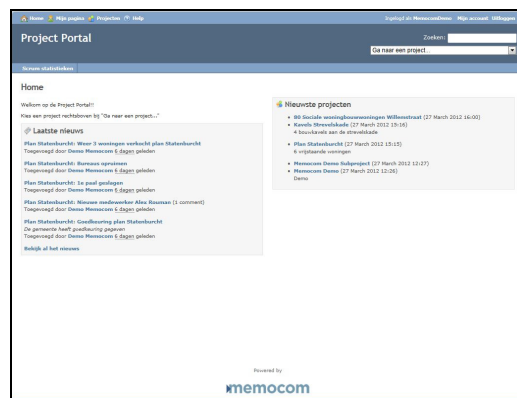
In deze informatiebrochure kunt u lezen over de verschillende functionaliteit binnen de Memocom Klantenstekker. U kunt de standaardfunctionaliteit uitbreiden met modules die voor uw organisatie nuttig kunnen zijn. Houd u deze informatie bij uw testportal ter ondersteuning. Heeft u nog geen testaccount aangevraagd, dan kan dat via onze website www.memocom.nl of telefonisch +31 (0)10 483 30 55. Dit document is ook te downloaden via het DMS in de demo van de Klantenstekker.

1 Inloggen en homepage

Op <http://klantenstekker.memocom.com> krijgt u een inlogscherm te zien. Iedere gebruiker krijgt zijn eigen inlogcodes en toegang tot datgene waarvoor hij of zij rechten heeft.



Inlogscherm



Homepage

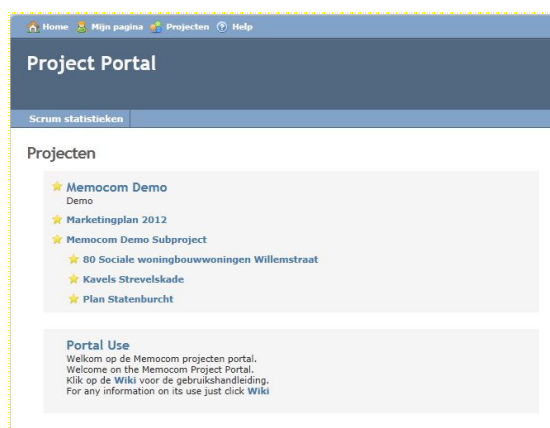
Toets de door u verkregen inlogcodes in. Beschikt u niet over inlogcodes, neem dan contact op met Memocom +31 (0)10 483 30 55. De informatie op de homepage bestaat uit een welkomstboodschap die u zelf kunt bepalen en veranderen, het laatste nieuws en de nieuwste projecten.

U vindt op ieder scherm tevens bovenin de balk de knop “Mijn pagina”. Dit is een persoonlijk dashboard: hier plaatst u de informatie die u het meest gebruikt in uw dagelijkse werkzaamheden, waardoor het klikken en scrollen tot een minimum beperkt wordt. Klik op “Personaliseer deze pagina” en kies bij “Mijn pagina block” de onderdelen die u wilt zien op uw persoonlijke pagina. Verder vindt u een overzicht van de projecten waar u bij betrokken bent, gegevens over uw eigen account, waar u bijvoorbeeld de taal kunt instellen en kunt aangeven van welke wijzigingen in de portal u per e-mail bericht van wilt ontvangen, de standaard zoek- en helpfunctie en natuurlijk de mogelijkheid om weer terug te keren naar de homepage en uit te loggen.

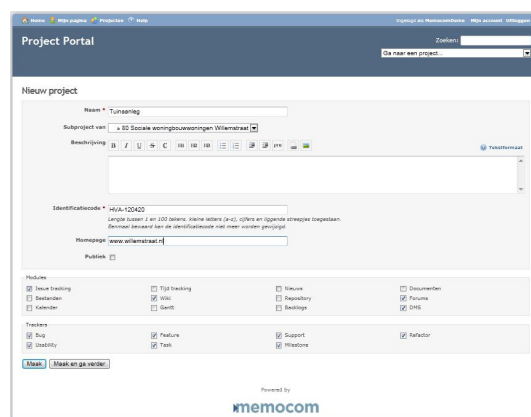
2 Projecten (dossiers)

Klikt u op "Projecten". Hier treft u een overzicht aan van projecten of dossiers waar u bij betrokken bent. Dit kunnen opdrachten zijn van klanten of klantendossiers of andere items waarmee u werkt binnen uw organisatie en die vragen om een goede organisatie, vastlegging en beheer van informatie. U kunt hier direct een nieuw project aanmaken, de issues bekijken, de totaal bestede tijd en de activiteiten.

Klikt u op het aanwezige project. U kunt per project aangeven welke functionaliteit u wilt gebruiken. Dit kan bij "Instellingen/modules". Deze functionaliteit verschijnt dan in de blauwe balk. U kunt onder andere kiezen uit Issues, Kalender, Nieuws, DMS (documentenbeheer), Wiki (kennisbank) en Forum. Zo zult u voor het ene project alle functionaliteit willen gebruiken en voor een ander project alleen het DMS met de Wiki. Zo houdt u de werkomgeving rustig en efficiënt. Bovendien staat op deze manier alle relevante informatie op de juiste plek en komt het terecht bij de juiste betrokkenen.

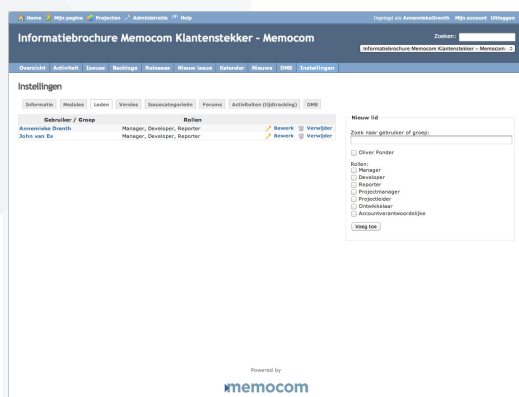


Overzicht van projecten

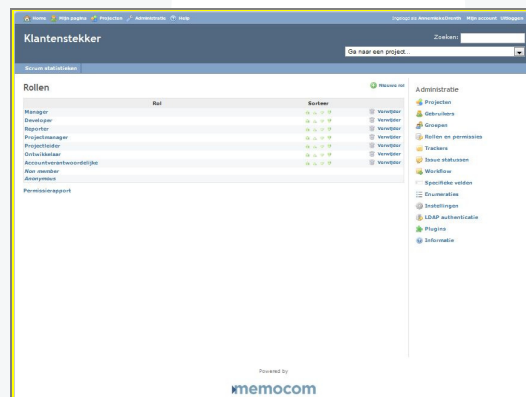


Modules toekennen aan een project

Personen of groepen die betrokken zijn bij een bepaald project of werken aan een bepaald dossier krijgen toegang. Deze kunt u aanmaken bij "Leden". Binnen ieder project kunt u specifieke rollen geven aan de betrokkenen. Dit zijn leden, zoals projectmanager, projectleider, ontwikkelaar, accountverantwoordelijke of anders. U bepaalt en benoemt zelf welke rollen u wilt gebruiken binnen de projecten, afhankelijk van de situatie in uw organisatie. Dus kort gezegd: personen of groepen hebben al dan niet toegang tot een project of dossier en binnen het project vervullen zij een bepaalde rol. Personen of groepen kunnen uiteraard toegang krijgen tot meerdere projecten en in ieder project een andere rol hebben.



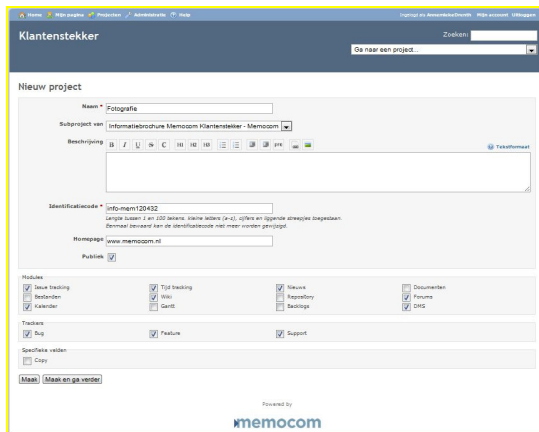
Nieuw lid toekennen aan project



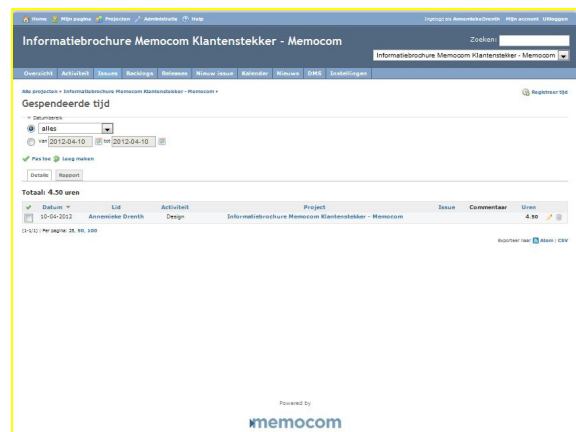
Rollen

U kunt binnen ieder project ook **subprojecten** aanmaken en ook hier weer aangeven welke modules (functionaliteit) u aan het betreffende project wilt toevoegen. Zo zal het ene project een forum of een Wiki kennen maar een ander project niet omdat een forum daarin niet gebruikt wordt. En zo zal een externe klant wel project- of dossiergegevens mogen inzien, maar wellicht geen issues.

De **tijd** die aan een project besteed wordt, kan worden bijgehouden. Het maken van **rapportages**, zoals urenverantwoordingen, behoort ook tot de mogelijkheden.



Nieuw subproject met modules

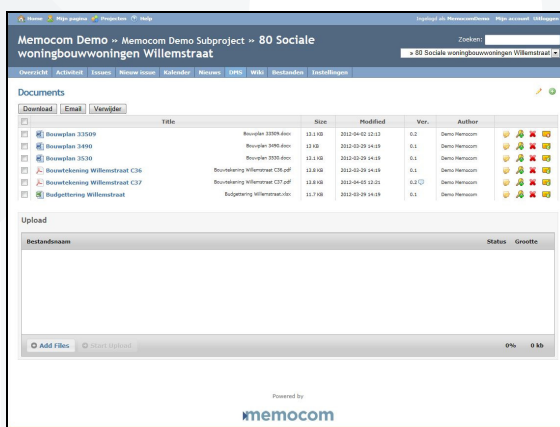


Gespenseerde tijd in het project

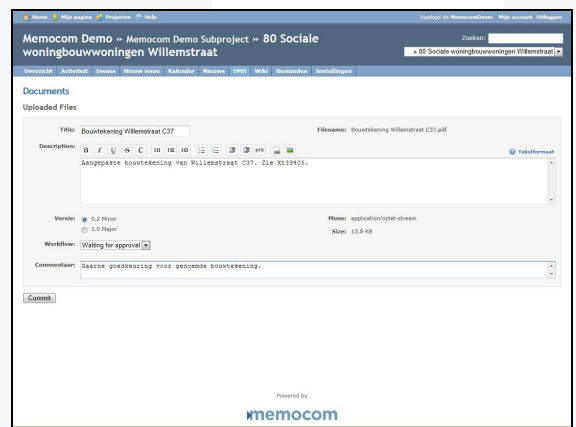
Projecten kunnen gekopieerd, verwijderd en gearchiveerd worden, zodat de gegevens in dit laatste geval wel blijven bestaan, maar niet meer dagelijks zichtbaar zijn.

2.1 Document Management System

Klikt u op “DMS” in de blauwe balk. In het DMS (documentmanagementsysteem) kunt u documenten uploaden, downloaden, beheren en delen met collega's en klanten. Er vindt automatisch versiebeheer plaats, zodat u kunt zien wie wanneer wijzigingen aanbrengt in het document. Zo ontstaat er één plek voor alle documentatie, handleidingen, offertes, voorwaarden enz. voor iedereen die daarbij betrokken is. Bij het uploaden kunt u middels het veld “Workflow” aangeven in welke status een document zich bevindt, zoals de status “wachten op goedkeuring” of “gereed voor de klant”. In het DMS is het uploaden van alle extensies mogelijk ook plaatjes, geluid en beeldmateriaal. Verder kunt u alle documenten organiseren in mappen. U kunt direct uw documenten e-mailen.



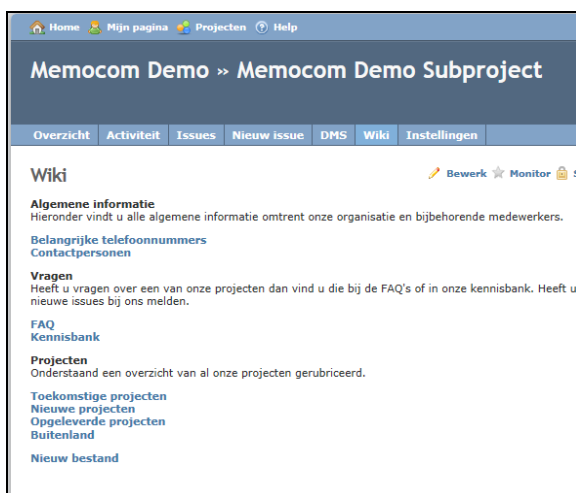
Overzicht DMS



DMS uploaden

2.2 Wiki

De Wiki in de Klantenstekker is bedoeld om kennis te delen. Door werkinstructies, procedures, afspraken of andere kennis vast te leggen zorgt u voor uniformiteit en duidelijkheid in uw organisatie. Alles en iedereen werkt zoals het is afgesproken. Niemand hoeft opnieuw het wiel uit te vinden. Dit werkt efficiënt en tijdbesparend. Uw medewerkers weten precies waar zij aan toe zijn en wat er van hen verwacht wordt. Bovendien gaat er geen kennis meer verloren wanneer medewerkers uw organisatie verlaten. De informatie in de Wiki kan worden gebruikt en aangepast door diegene die daarvoor de rechten hebben. Aanvullend kunt u bestanden toevoegen aan de tekst in de Wiki. Ook voor de communicatie met uw klanten is de Wiki uitstekend geschikt, denk aan een kennisbank of FAQ's.



Voorbeeld van een Wiki



FAQ's

2.3 Issues

Klikt u op “Issues” in de blauwe balk. De module Issues biedt vele en uitgebreide mogelijkheden. Het is een module waarmee u projecten kunt plannen en de workflow kunt regelen. Daarnaast kunt u het gebruiken voor uw servicedesk, bijvoorbeeld voor klachtenafhandeling.

Werkzaamheden voor een bepaald project geeft u aan middels zogenaamde trackers. Dit zijn activiteiten in het projectproces. Bij een project van een reclamebureau zou dit bijvoorbeeld kunnen zijn: “teksten schrijven” of “goedkeuring klant”. Hierin kunt u de status en de prioriteit aangeven. Maar ook deadlines, aan wie de taak is toegekend, geschatte tijd en gereedpercentage. Diegene die deel uitmaken van het proces kunt u laten monitoren. Ook benodigde bestanden kunt u uploaden.

Nieuwe issue aanmaken

Issue

Middels de knop “Update” kunt u een issue aanpassen en bijwerken. Degene die betrokken zijn of het project managen zijn zo altijd op de hoogte van de status van de issue. Werkt u voor uw klantenafhandeling met de issuemodule, dan kunt u uw klant toegang geven tot statusinformatie van de ingediende klacht.

2.4 Nieuws

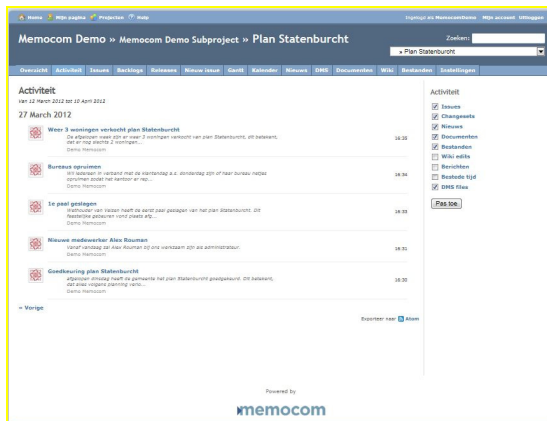
Nieuws dat u direct wilt delen met uw medewerkers of klanten plaatst u als nieuwsfeit in de portal. Denk aan de aankondiging van een nieuw product, de komst van een nieuwe medewerker, een nieuwe opdracht en kortingsacties. Zowel uw klanten als medewerkers kunt u direct en in één keer informeren. Dit bespaart u veel tijd en ook kosten. Indien u dit wenst kan er commentaar gegeven worden op alle nieuwsfeiten. Ook kunnen er in het bericht foto's of linkjes geplaatst worden naar websites of documenten.

Nieuwsverzicht

Nieuwsfeit

2.5 Activiteiten

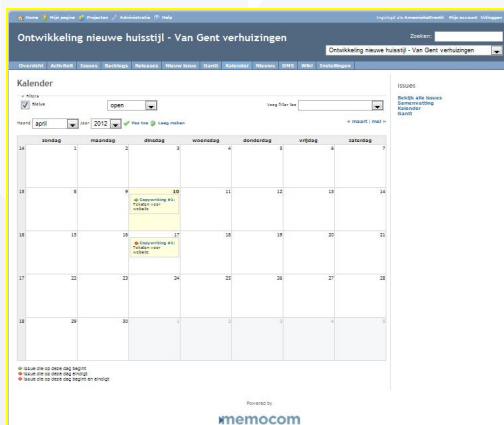
Bij activiteiten vindt u een overzicht van alle activiteiten die hebben plaatsgevonden binnen een bepaald project. U heeft hier een overzicht van wie wat wanneer heeft gedaan op dit project. Bovenaan de lijst staat de periode vermeld. Dit is de periode vanaf het begin van het project tot de huidige datum. Dit overzicht kunt u bijvoorbeeld gebruiken als managementinstrument. U kunt zelf bepalen wat u precies in het overzicht wilt zien door de verschillende modules aan te vinken. Wilt u zien wie welke documenten toegevoegd heeft, dan vinkt u “DMS” aan, wilt u zien wie welke Wiki-informatie heeft toegevoegd, dan vinkt u “Wiki” aan.



Overzicht activiteiten

2.6 Kalender

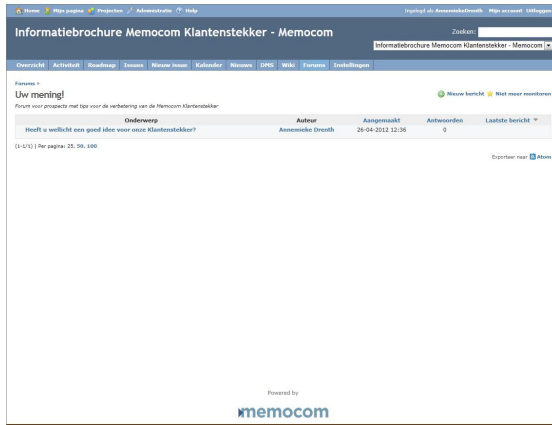
De kalender geeft een overzicht van de data die genoemd zijn bij de module Issues, bijvoorbeeld begin- en einddatum van een issue. Door met de cursor op de issue in de betreffende datum te gaan staan, krijgt u meer informatie over de issue. Wanneer u klikt op de naam van de issue of het project, dan kunt u direct de issue of het project openen en bewerken.



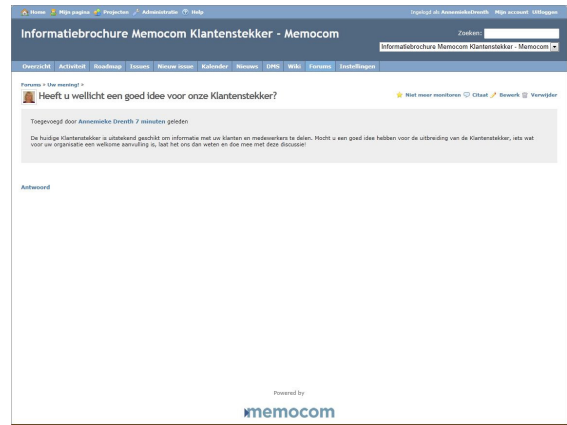
Overzicht kalender

2.7 Forum

Het forum werkt zoals een forum op het internet. Het is de plek waar discussies kunnen plaatsvinden over bepaalde onderwerpen, tussen uw klant en uw organisatie of tussen uw medewerkers onderling. U kunt hier onderling vragen stellen of een onderwerp aan de orde brengen en u kunt ook aangeven of u een discussie wilt volgen per e-mail (monitoren).



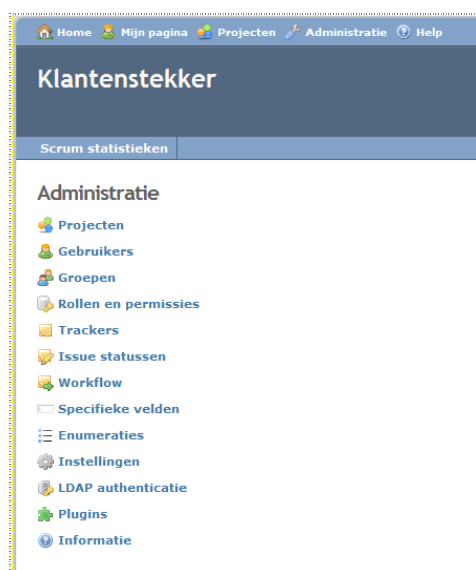
Overzicht discussie forum



Forumdiscussie

3 Administratie

De administratie is de plek waar u uw systeem inricht. U bepaalt zelf wie toegang hiertoe krijgt, maar over het algemeen is dat de verantwoordelijke voor het systeem. Bij administratie kunt u de volgende onderdelen aanpassen.



Onderdelen administratie

3.1 Projecten

Bij projecten vindt u een overzicht van alle aangemaakte projecten of dossiers. Hier kunt u projecten archiveren, kopiëren en verwijderen. Maar ook weer de instellingen per project aanpassen zoals: welke modules voegt u toe aan een project, wie zijn de leden, etc.

3.2 Gebruikers

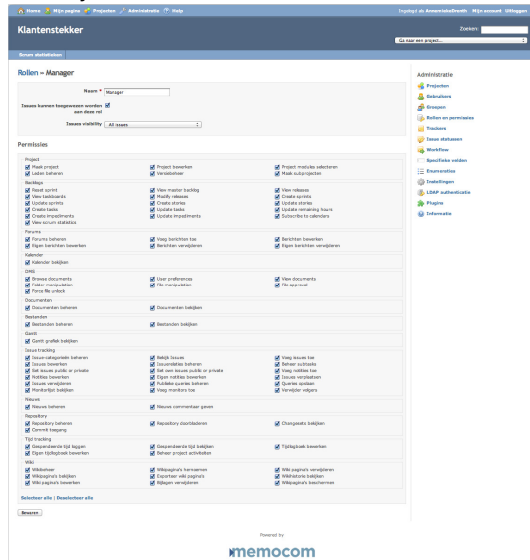
Onder gebruikers staan alle gebruikers vermeld met naam, e-mail, aanmaakdatum en laatste bezoek. Hier maakt u tevens nieuwe gebruikers aan. Omdat de Klantenstekker Gravatar ondersteunt, worden automatisch plaatjes of foto's geüpload bij de betreffende persoon. Klik op een persoon en u kunt de persoonlijke wijzigingen aanbrengen.

3.3 Groepen

Binnen de Klantenstekker kunt u werken met groepen. Dit kunnen bijvoorbeeld afdelingen zijn binnen uw organisatie of projectgroepen. U geeft een groep een naam en hangt daar de leden (gebruikers) en de projecten aan.

3.4 Rollen en permissies

Bij rollen en permissies maakt u alle rollen aan die van toepassing zijn binnen uw organisatie. Per rol (functie) geeft u aan welke permissies deze rol krijgt. De manager krijgt bijvoorbeeld permissie om projecten aan te maken of aan versiebeheer te doen. Een ontwikkelaar mag wel berichten toevoegen in het forum, maar geen berichten verwijderen.



Het geven van permissies per rol

3.5 Trackers

Trackers zijn items die worden gebruikt voor de workflow- of klantenservicefunctionaliteit. Trackers zijn activiteiten die binnen uw organisatie worden uitgevoerd. Een tracker voor de klantenservice van uw organisatie kan bijvoorbeeld “klacht” of “vraag” zijn. Een tracker binnen een reclamebureau kan bijvoorbeeld “copy writing” of “fotografie” zijn. U kunt aangeven welke trackers bij welke projecten of dossiers horen.

3.6 Issuestatussen

Issuestatussen zijn statussen die aan bepaalde issues of activiteiten hangen. Dit kan bijvoorbeeld “in behandeling” of “afgemeld” zijn. De omschrijving hiervan bepaalt u zelf.

3.7 Workflow

Binnen de workflow koppelt u rollen aan trackers (acties). Met behulp van de Klantenstekker kunt u de workflow binnen uw organisatie regelen.

3.8 Specifieke velden

Met behulp van de specifieke velden kunt u het systeem aanpassen en aanvullen met items die voor uw organisatie belangrijk of noodzakelijk zijn. Zo kunt u de functionaliteit van de Klantenstekker zelf uitbreiden.



3.9 Enummeraties

Bij Enummeraties kunt u allerlei nieuwe waarden aanmaken, bijvoorbeeld activiteiten of prioriteiten. Bent u een reclamebureau en wilt u de gespendeerde tijd per project bijhouden en de uitgevoerde activiteiten groeperen, dan maakt u deze groepering aan door de verschillende activiteiten (ontwerpen, tekstschrijven, ontwikkelen, account-behandeling etc.) aan te maken. Er wordt bijvoorbeeld binnen een project gewerkt aan een handleiding; deze activiteit heet in uw organisatie copywriting. De uren die op dat project geschreven worden, staan onder de activiteit Copywriting. Worden er binnen het project uren gemaakt voor bijvoorbeeld drukwerkbegeleiding, dan maakt u een activiteit “drukwerkbegeleiding” aan en de medewerker kan zijn uren hierop schrijven.

3.10 Instellingen

Bij instellingen stelt u de technische details, de mogelijkheden en beperkingen en de algemene teksten van het systeem in.



Meer informatie

Wij hopen dat wij u enthousiast hebben gemaakt over de werking van de Memocom Klantenstekker. Mocht u meer informatie wensen of geïnteresseerd zijn in een vrijblijvende demonstratie of offerte, neemt u dan contact op met onze afdeling Verkoop. Het is ook mogelijk om een testaccount aan te vragen.

Bel voor meer informatie (010) 483 30 55 of kijk op www.memocom.nl!