

Het script wordt in 2 layouts geplaatst

Homepagina

Klant login
Registeren klant
Wachtwoord vergeten

Registeren klant

Formulier nieuwe klant:

Voornaam
Achternaam
Adres
Postcode
Plaats
Telefoon
E-mail
Geboortedatum
Computer Merk
Computer Model
Besturingssysteem

Nieuwe klant krijgt automatisch een eigen inlog nummer met een wachtwoord.

Klant login

Gegevens bekijken
Credits opwaarderen (Telefoon, iDeal , Paypal, Via molie of targetpay
Support E-mail box berichten
Ticket aanmaken (Credit)
Ticket bekijken
Ticket beantwoorden
Support E-mail aanmaken(Credit)
Support email beantwoorden(Credit)
Hulp op afstand opvragen (Credit)
Support telefoon desk(Credit)
Online Live Chat (Credit)
Toegang Forum (Gratis)

Ticket aanmaken

Als er geen genoeg credits zijn dan kan er geen ticket aangemaakt worden

Formulier ticket aanmaken

De klant moet een ticket kunnen aanmaken.

De volgende velden moeten beschikbaar zijn:

- Naam
- E-mail
- Bevestig e-mail
- Telefoon
- Afdeling (Support, Administratie, Directie, overig)
- Onderwerp
- Beschrijving
- Bijlage (niet verplicht)
- Beveiligingscode (anti spam)

Alle optie behalve bijlage zijn verplicht.

Ticket kan pas aangemaakt worden als de klant is ingelogd.

Support email aanmaken

Contact formulier

Als er geen genoeg credits zijn dan kan er geen email aangemaakt worden

De klant moet een ticket kunnen aanmaken.

De volgende velden moeten beschikbaar zijn:

- Naam
- E-mail
- Bevestig e-mail
- Telefoon
- Afdeling (Support, Administratie, Directie, overig)
- Onderwerp
- Beschrijving
- Bijlage (niet verplicht)
- Beveiligingscode (anti spam)

Alle optie behalve bijlage zijn verplicht.

Ticket kan pas aangemaakt worden als de klant is ingelogd

Hulp op afstand

Als er geen genoeg credits zijn dan kan er geen hulp op afstand aangemaakt worden.

Indien er van remote gebruikt wordt er een installatie bestand te voorschijn van een bekende remote programma om die te installeren bij de klant. Wanneer er gebruikt wordt van remote moet er ook email met de klant gegevens rechtstreeks naar de beheerder of support zodat er direct contact wordt opgenomen met de klant (binnen 15 minuten wordt er contact opgenomen met de klant)

Credits wordt automatisch afgeschreven indien op hulp op afstand wordt geklikt na een klik op een knop akkoord.

Indien het probleem niet is verholpen wordt er tegoed terug gestort.

No cure no pay

Online Live Chat

Wanneer er gebruikt wordt van online chat gaat er een online chat open waar er gepraat kan worden met 1 van de support medewerkers.

Credits gaan eraf wanneer er gebruikt wordt van de online chat.

(Dat wordt door ons geregeld)

Forum

Toegang naar forum is gratis

Er komt een link naar een php forum dat wordt door ons ingericht.

Credits opwaarderen

Credits kunnen via verschillende betaalsystemen gekocht worden

Wij willen ons verbinden aan targetpay en paypal.

Keuze aan credits moet 50, 100, 150 met elke 50 er bij tot 500 credits

Er moet een email bevestiging naar de klant en de beheerder

Beheerder rechten

Alle gegevens inzien van klanten (Account beheer)

Credits toevoegen en er afhaken bij klanten

Klanten aanmaken speciaal voor vaste klanten VIP (werken zonder credits)

Ticketbeheer dus voor klanten tickets aanmaken

Ticket beantwoorden

Ticket sluiten

Ticket verwijderen

