

INSTRUCTIE CUSTOMER PORTAL BCS HR ENTERPRISE

Draait om jou!

Inleiding

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

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	7
2.1. Een aanvraag indienen	7
2.1. Ticket-historie bekijken.....	8
2.2. Tickets bekijken, updaten of sluiten	9
2.3. Aanvragen vanuit de organisatie bekijken.....	9
3. Artikelen	10
3.1. Raadplegen van artikelen	10
3.2. Volgen van artikelen/secties.....	11
3.3. Raadplegen overzicht gevolgde artikelen/secties	12
4. Status / Uptime	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*



Aanmelden bij HR Enterprise
Overschakelen naar aanmelden als agent >

E-mail

Wachtwoord

Wachtwoord vergeten?

Aanmelden

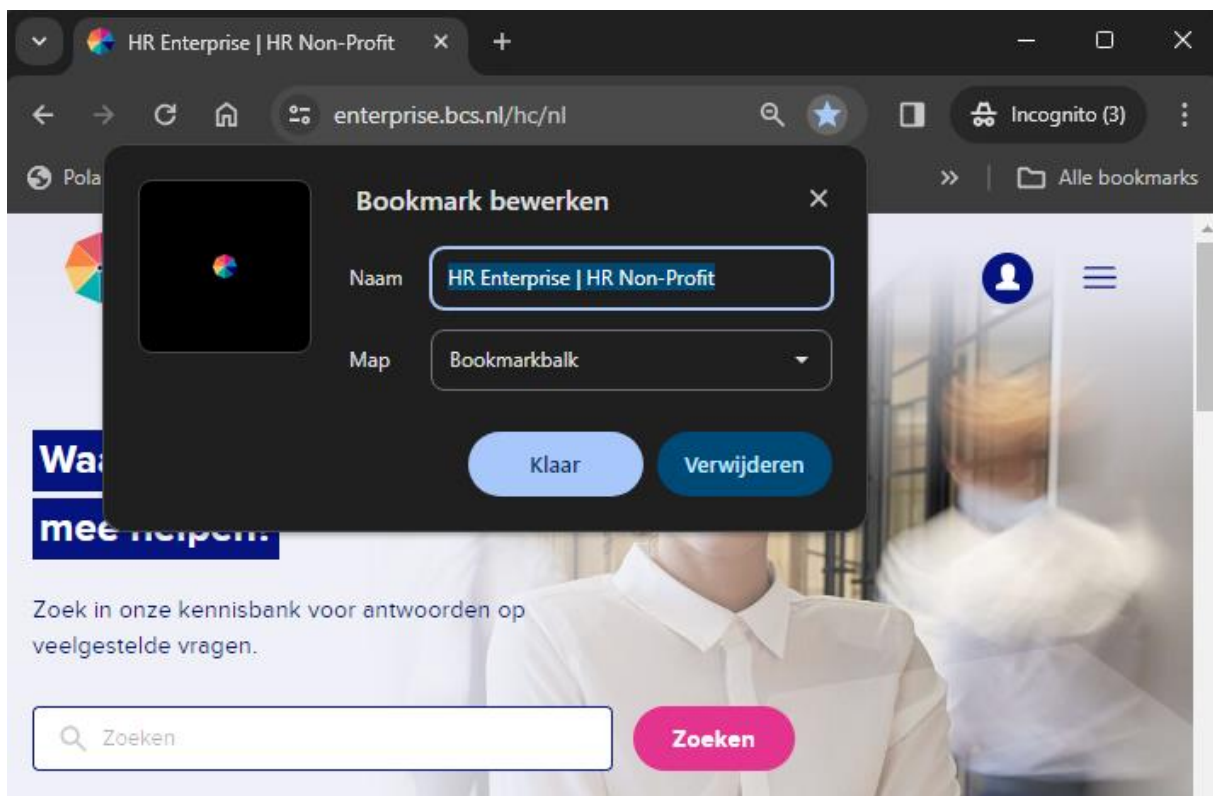
Heeft u ons een e-mail gestuurd voor support? Een wachtwoord aanvragen
Nieuw bij HR Enterprise? Registreren

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 HR Enterprise 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.

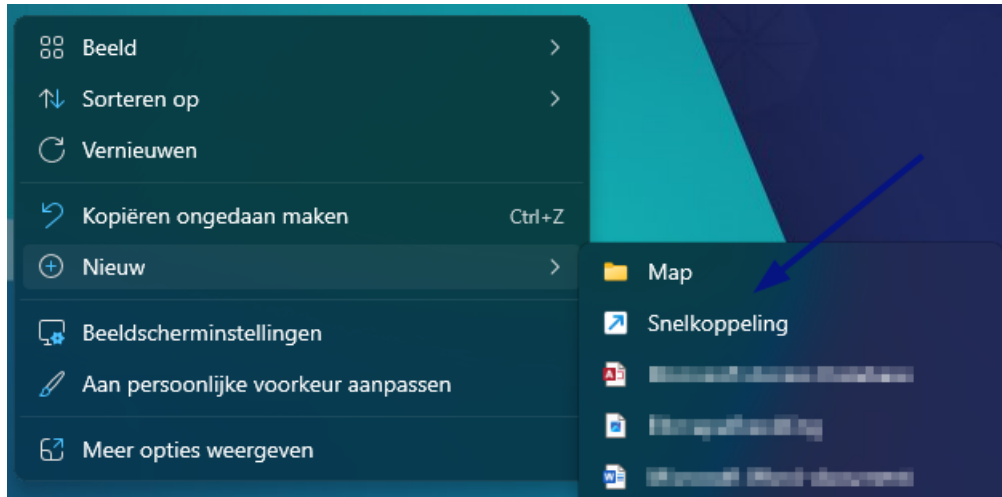
Instellen als favoriet

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://enterprise.bcs.nl/hc/nl>" in bij "Geef de locatie van het item op" en klik op "Volgende":

Snelkoppeling maken

Voor welk item wilt u een snelkoppeling maken?

Met deze wizard kunt u snelkoppelingen maken naar lokale programma's of netwerkprogramma's, bestanden, mappen, computers en internetadressen.

Geef de locatie van het item op:

Klik op Volgende om door te gaan.

Snelkoppeling maken

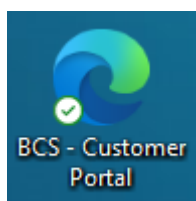
Hoe wilt u de snelkoppeling noemen?

Geef deze snelkoppeling een naam:

Klik op Voltooi om de snelkoppeling te maken.

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

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



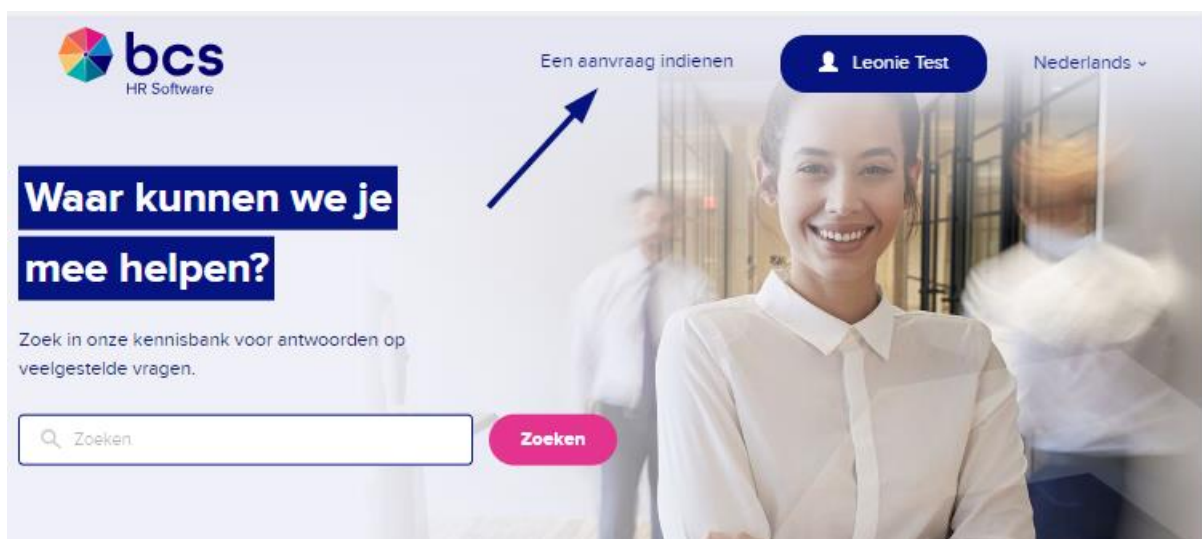
2. Tickets

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 HR Enterprise 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 één van onderstaande ticketformulieren 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.

Een aanvraag indienen

Je vraag niet kunnen vinden in de Kennisbank? Maak dan gebruik van het standaardticketformulier of één van de andere formulieren. Wij nemen dan zo snel mogelijk contact met je op. Via het Klantportal houden we je op de hoogte van de status. Ben je niet ingelogd? Vul dan hieronder direct je eigen e-mailadres in zodat wij kunnen herleiden dat het ticket van jou afkomstig is.

HR Enterprise / HR Non-Profit

Motion Pay

Motion Pro - LPS

Motion Pro - Paymaster

Data Exchange Manager

2.1. Ticket-historie bekijken

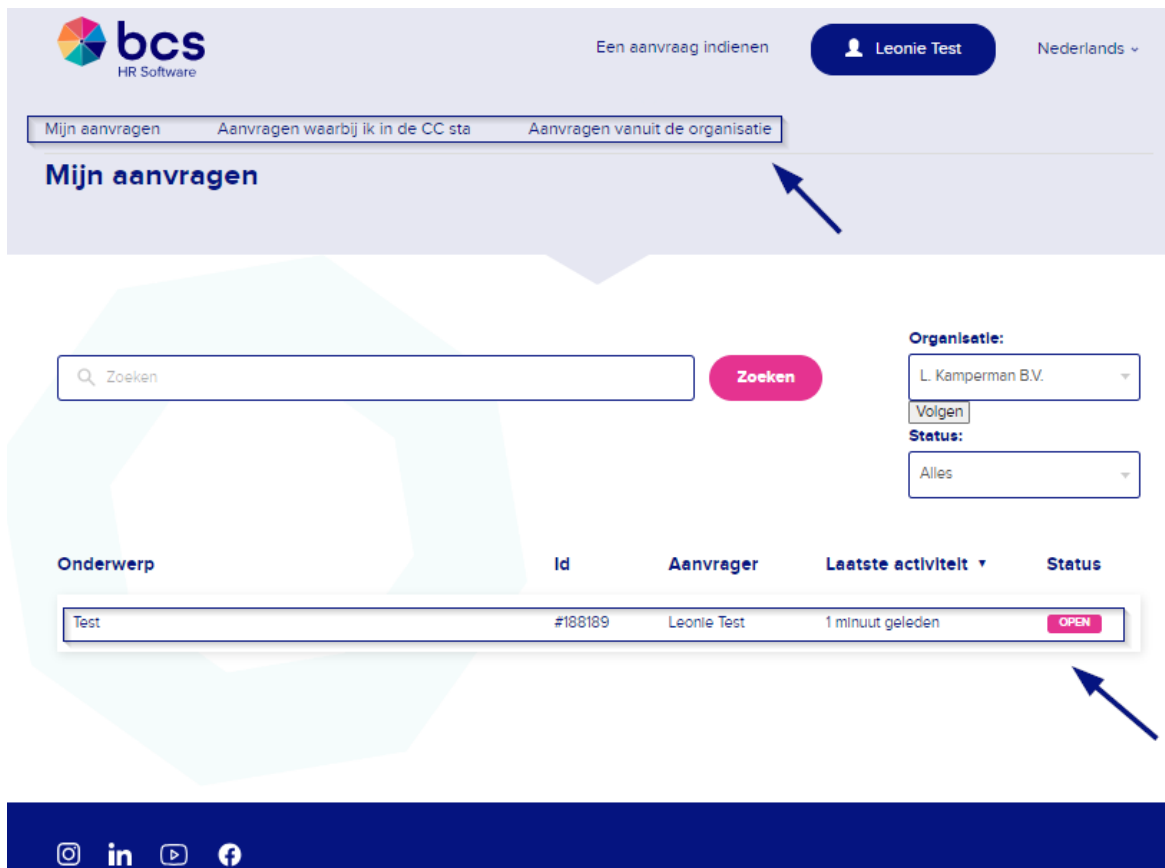
Nadat je een aanvraag hebt ingediend, komt de aanvraag direct uit bij de juiste afdeling.

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

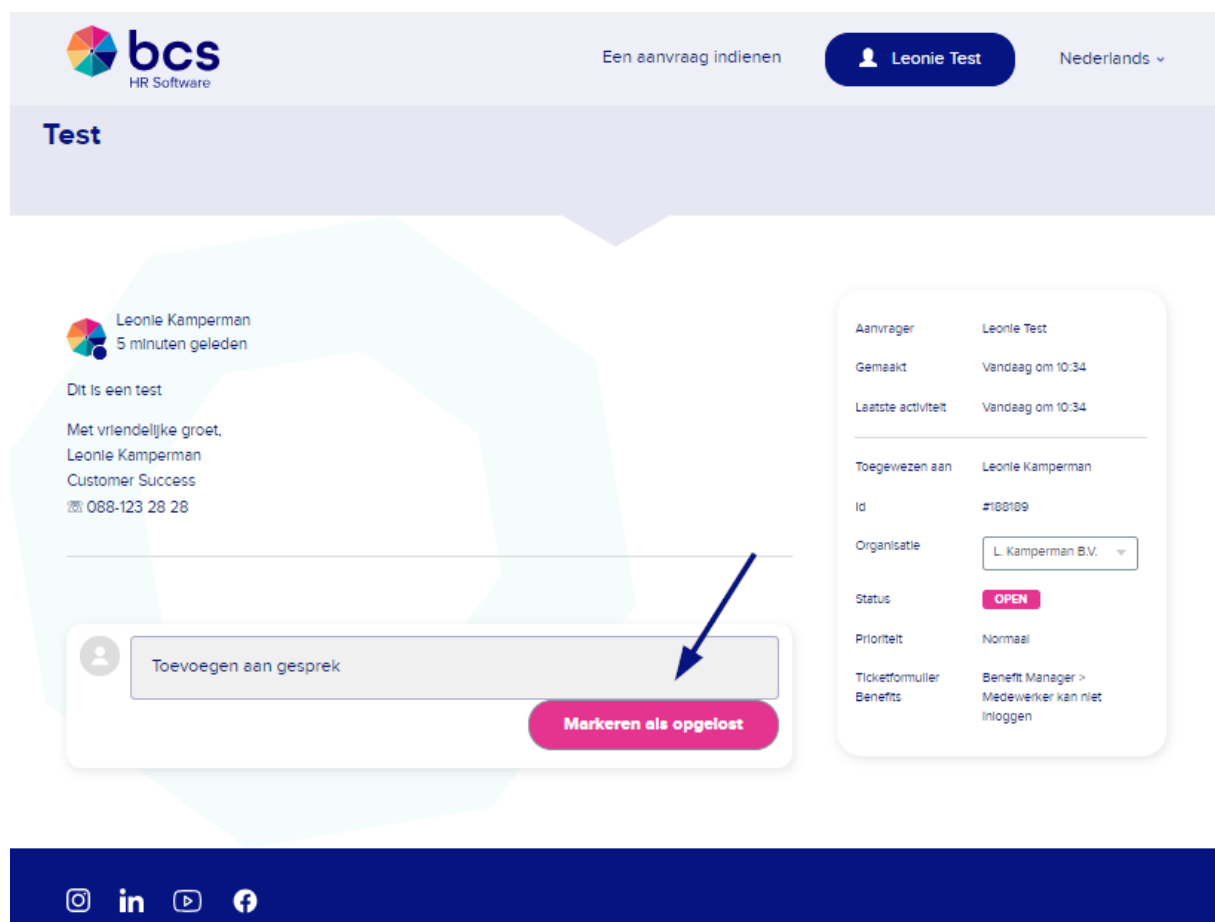


Updates vanuit BCS met betrekking tot de tickets vind je dus terug in het BCS Customer Portal en daarnaast ontvang je van iedere update een bericht per e-mail.

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 tickets, zoals *“Laatst bijgewerkt, status en prioriteit”*.



The screenshot shows the BCS Customer Portal interface. At the top, there's a header with the BCS logo, a link to 'Een aanvraag indienen', a user profile for 'Leonie Test', and a language dropdown set to 'Nederlands'. Below the header, the word 'Test' is displayed. The main content area features a large, light blue, abstract shape. On the left, a message from 'Leonie Kamperman' is shown, dated '5 minuten geleden'. The message text reads: 'Dit is een test. Met vriendelijke groet, Leonie Kamperman, Customer Success, 088-123 28 28'. Below the message, there's a button 'Toevoegen aan gesprek' and a pink button 'Markeren als opgelost' with a blue arrow pointing to it. On the right, a sidebar contains ticket details: 'Aanvrager: Leonie Test', 'Gemaakt: Vandaag om 10:34', 'Laatste activiteit: Vandaag om 10:34', 'Toegewezen aan: Leonie Kamperman', 'Id: #100109', 'Organisatie: L. Kamperman B.V.', 'Status: OPEN', 'Prioriteit: Normaal', and 'Ticketformulier: Benefit Manager > Medewerker kan niet inloggen'. At the bottom, there's a dark blue footer with social media icons for Instagram, LinkedIn, YouTube, and Facebook.

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.

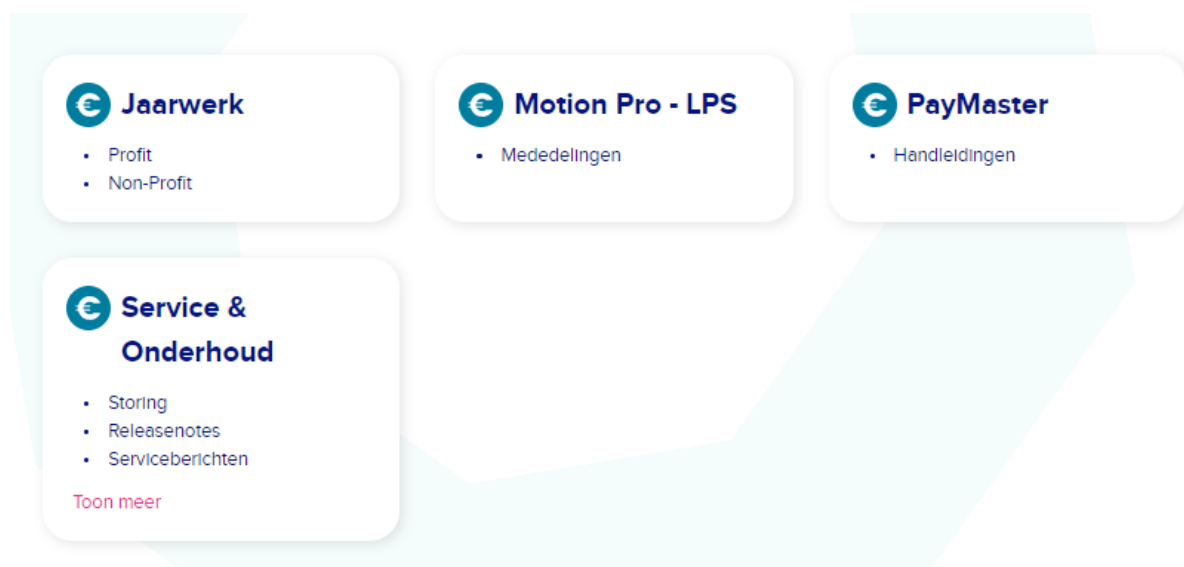
3. Artikelen

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.

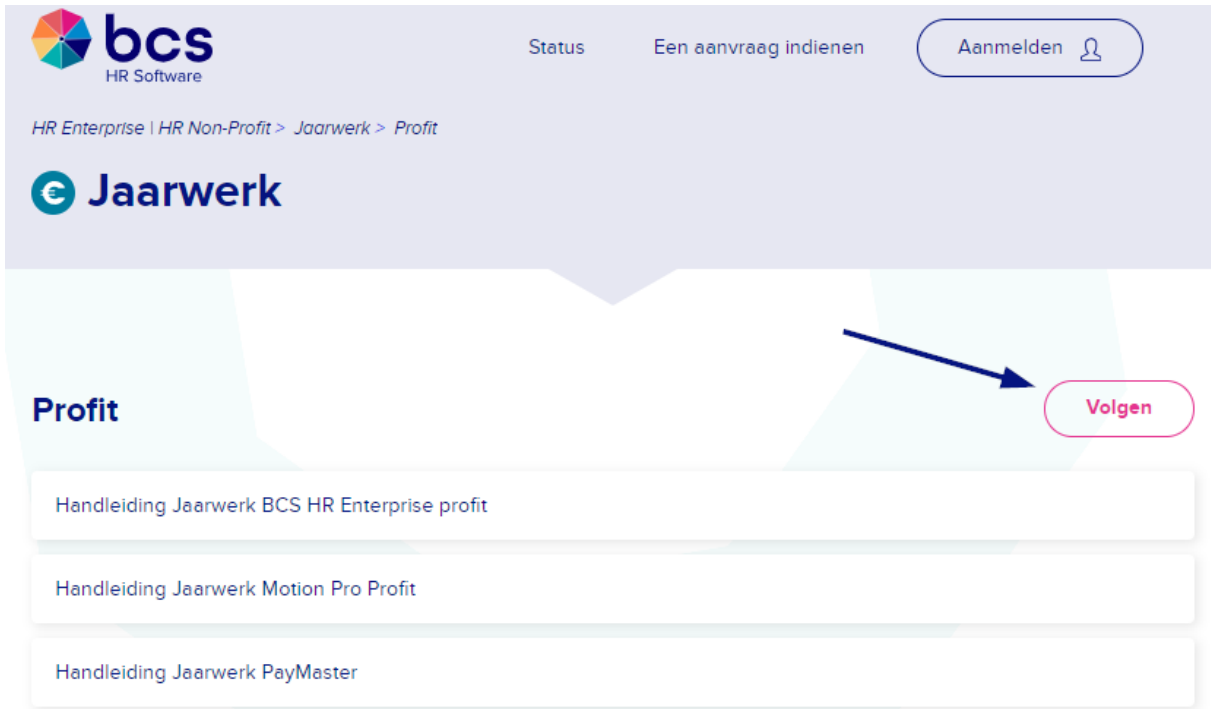
3.1. Raadplegen van artikelen

De hoofdpagina van het Customer Portal is opgebouwd uit de verschillende applicaties, zie hieronder. Selecteer de secties welke voor jou van toepassing zijn.



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:

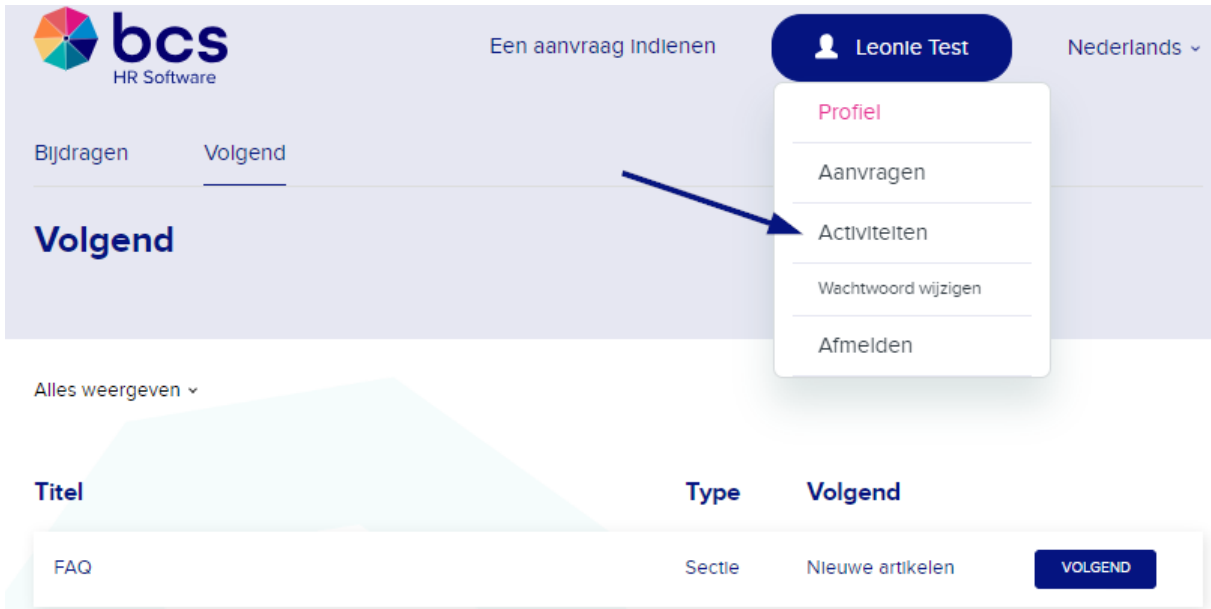


The screenshot shows the BCS HR Software interface. At the top, there is a navigation bar with the BCS logo, the text 'HR Software', and links for 'Status', 'Een aanvraag indienen', and 'Aanmelden' with a user icon. Below this, a breadcrumb trail reads 'HR Enterprise | HR Non-Profit > Jaarwerk > Profit'. The main heading is 'Jaarwerk' with a Euro symbol icon. Underneath, the section 'Profit' is highlighted. A blue arrow points to a pink 'Volgen' button. Below the button, there is a list of three items: 'Handleiding Jaarwerk BCS HR Enterprise profit', 'Handleiding Jaarwerk Motion Pro Profit', and 'Handleiding Jaarwerk PayMaster'.

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*”.



The screenshot displays the bcs HR Software portal interface. At the top, the bcs logo and 'HR Software' text are on the left. In the center, there's a link 'Een aanvraag indienen'. On the right, a user profile 'Leonie Test' is shown with a dropdown menu. The menu options are: 'Profiel' (highlighted in pink), 'Aanvragen', 'Activiteiten' (indicated by a blue arrow), 'Wachtwoord wijzigen', and 'Afmelden'. Below the menu, there's a section titled 'Volgend' (Next) with a sub-header 'Alles weergeven'. A table follows with columns 'Titel', 'Type', and 'Volgend'. The first row contains 'FAQ' under 'Titel', 'Sectie' under 'Type', and 'Nieuwe artikelen' under 'Volgend', accompanied by a 'VOLGEND' button.

Titel	Type	Volgend
FAQ	Sectie	Nieuwe artikelen VOLGEND

4. Status / Uptime

Via het Customer Portal kan je klikken op “Status” om de uptime-garantie te bekijken van de verschillende applicaties en vind je een overzicht van gepland onderhoud.

