

sparkles 

Werkwijze Zoho voor shophouders

# Zoho Hoe werkt het ?

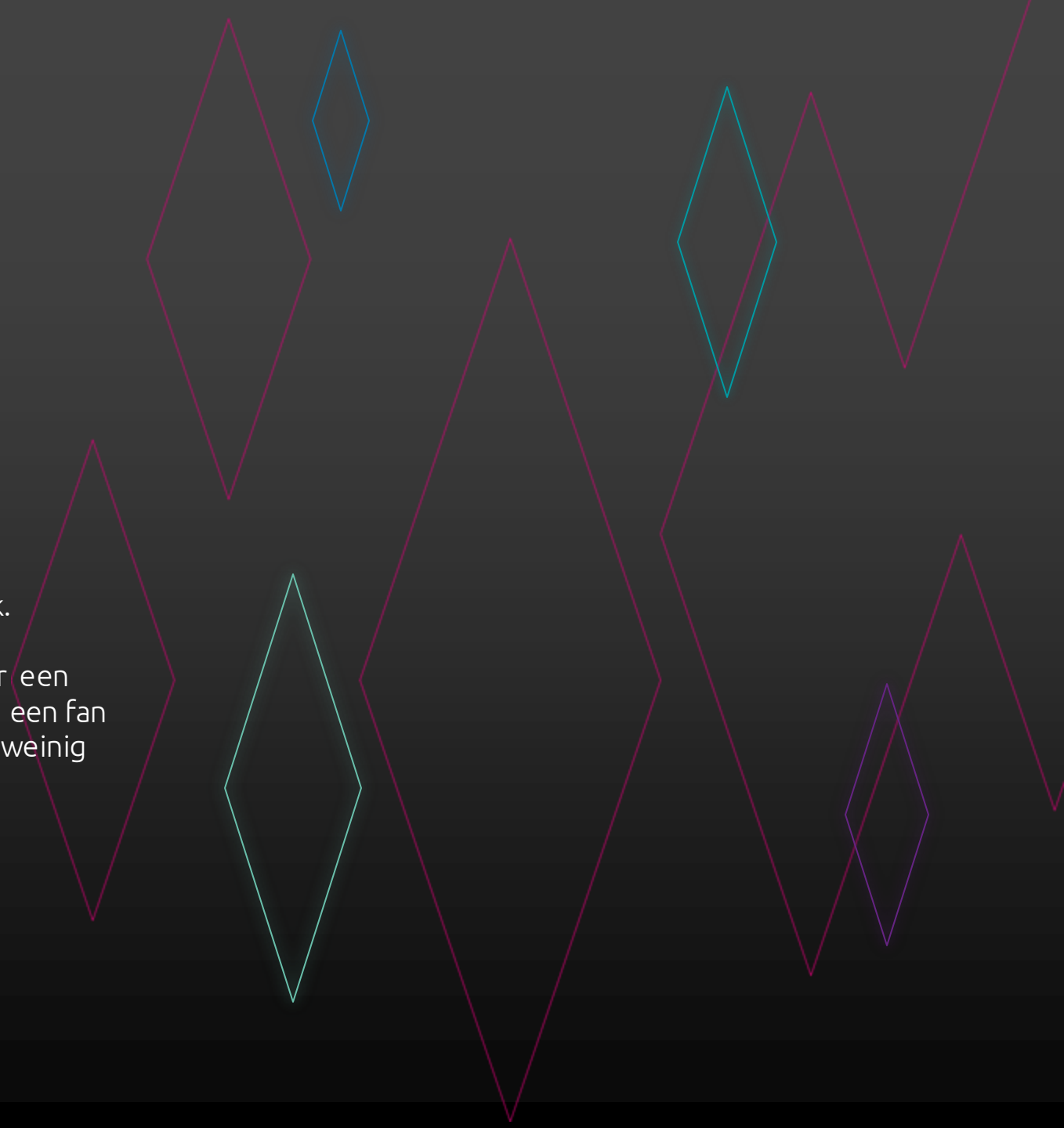


sparkles\*

# Essentials

## **In een paar stappen aan de slag met Zoho!**

Klanten goed en snel te woord staan is online super belangrijk. Hiermee kan je echt het verschil maken ten opzichte van de concurrentie. Een snel en correct antwoord is essentieel voor een goede klantervaring, die nodig is om van iedere bezoeker een fan te maken. De Zoho applicatie is speciaal gemaakt om dát met weinig moeite en veel snelheid voor elkaar te krijgen.

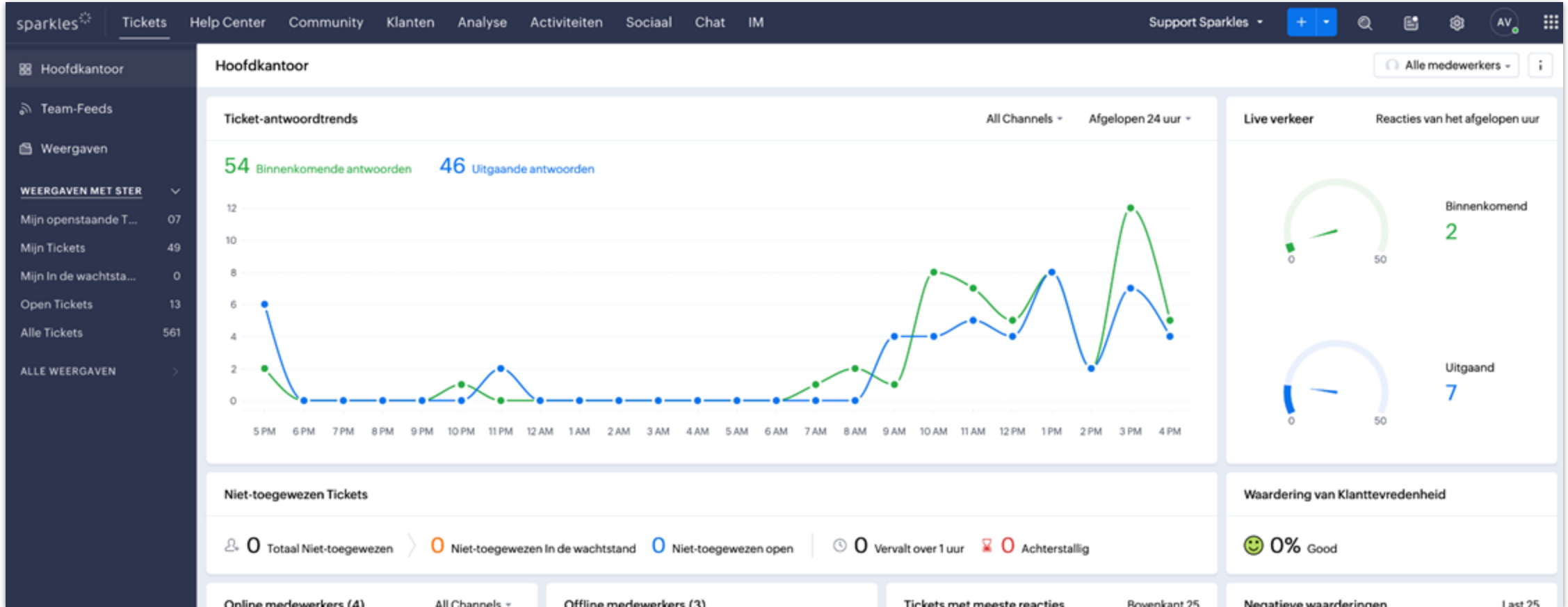


# Hoofdkantoor

Als je inlogt in de **Zoho** zie je links het *menu* en rechts de *tickets* van het laatst geopende scherm.

Het *menu*

In het Hoofdkantoor laat Zoho de statistieken zien hoeveel tickets er zijn beantwoord, welke medewerkers er 'Online' of 'Offline' zijn.



# Persoonlijke voorkeuren instellen

Aan de rechterzijde zie je jouw initialen staan (mijn profiel)

- Klik op je initialen
- Vervolgens op *voorkeuren*
- en als laatste op *'Meer'*

Stel hier jouw persoonlijke voorkeuren in.

The image consists of three overlapping screenshots from a helpdesk application. The top screenshot shows a dark navigation bar with a profile icon containing the initials 'AV' and a gear icon. An orange arrow points to the 'AV' icon. The middle screenshot shows the user profile page for 'Andre Veenstra' with the email 'andre@sparkles.io' and the role 'Admin - Supportmanager'. Below the profile information is a menu with options: 'Mijn profiel', 'Zoho-accou...', 'MIJN BESCHIKBAARHEID' (with a toggle switch), 'E-mail' (with status 'Offline'), 'Voorkeuren' (highlighted with an orange arrow), 'Portalen' (with status 'sparkles'), and 'Help'. The bottom screenshot shows the 'Voorkeuren' (Preferences) settings page. It has a title bar with a back arrow, 'Voorkeuren', and a 'Meer' button with a close icon. Below the title bar is a yellow banner stating 'Voorkeuren worden alleen voor deze browser toegepast.' The main content area is divided into sections: 'Vormgeving' (Appearance) with options for 'Lichtmodus' (checked), 'Nachtmodus', and 'Automatisch'; a checkbox for 'Maak linkerpaneel licht'; and 'Thema' (Theme) with several color swatches.

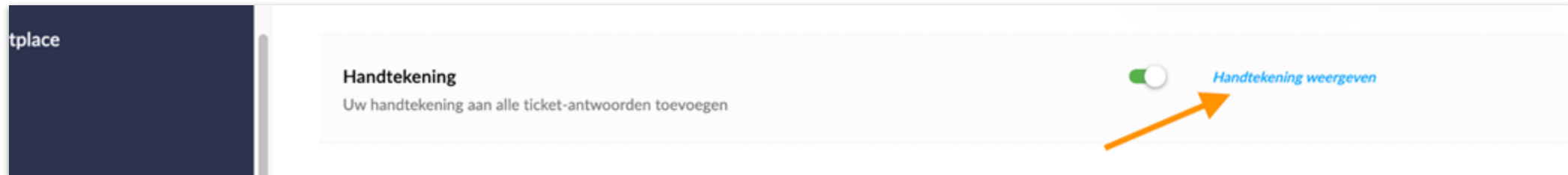


# Handtekening instellen

## Profiel instellen

- Klik op je initialen
- Vervolgens op *voorkeuren*
- en als laatste op *'Meer'*

Stel hier vervolgens ook jouw handtekening in door te klikken op **Handtekening maken**



# Werk altijd vanuit *Tickets* van boven naar beneden

Maak de volgende Weergaven **favoriet** door ze een *ster* te geven.

- Mijn openstaande tickets
- Mijn Tickets
- Mijn in de wachtstand tickets

Als je de tickets van boven naar beneden afgaat, handel je namelijk altijd het ticket af met de meeste prioriteit gebaseerd op de wachttijd van de klant.

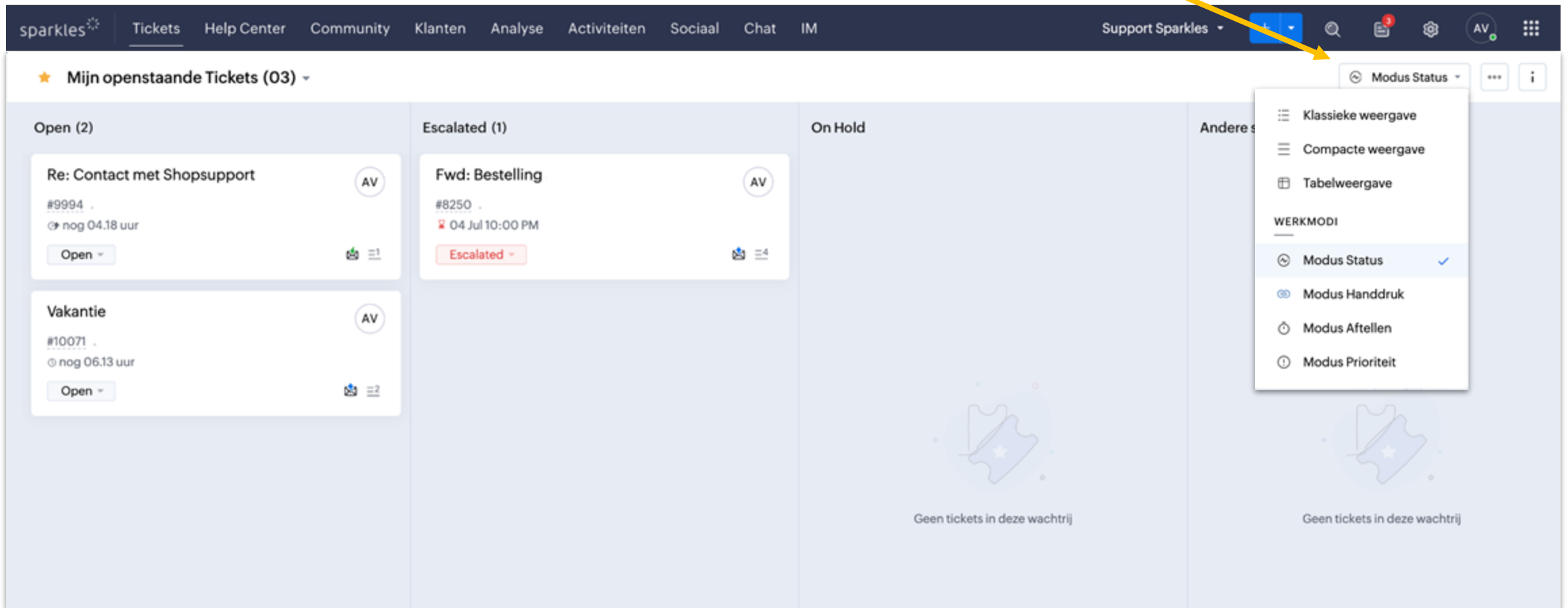
*NB: staat er een urgente ticket in bij je 'Openstaande Tickets', bijvoorbeeld als er iets mis is met een order, dan pak je die uiteraard eerder op.*

The screenshot shows the Sparkles Tickets interface. The top navigation bar includes 'sparkles', 'Tickets', 'Help Center', 'Community', 'Klanten', 'Analyse', 'Activiteiten', 'Sociaal', 'Chat', and 'IM'. The left sidebar contains a 'Weergaven' (Views) section with a search icon and a plus sign. Under 'WEERGAVEN MET STER', there are three items: 'Mijn openstaand...' with 03 tickets, 'Mijn Tickets' with 27 tickets, and 'Mijn in de wachts...' with 0 tickets. Below this is the 'ALLE WEERGAVEN' section with various ticket status filters. The main content area shows 'Mijn openstaande Tickets (03)' with a list of three tickets: 'Vakantie #10071' (02:37 PM, 06:21 uur), 'Re: Contact met Shopsupport #9994' (01:42 PM, 04:26 uur), and 'Fwd: Bestelling S-UIL107-FG139 #8250' (07:47 AM, 04 Jul 10:00 PM). An orange box highlights the 'WEERGAVEN MET STER' section in the sidebar, and an orange arrow points from it to the 'Mijn openstaande Tickets' list. Three yellow arrows point to the 'Mijn Tickets', 'Mijn in de wachtstand', and 'Mijn openstaande Tick...' items in the sidebar.



# Hoe ziet het er uit?

Voor de weergave kun je instellen hoe je de tickets wilt zien. Modus Status is de meest gunstige.



The screenshot displays the Sparkles support dashboard interface. At the top, a navigation bar includes 'sparkles', 'Tickets', 'Help Center', 'Community', 'Klanten', 'Analyse', 'Activiteiten', 'Sociaal', 'Chat', and 'IM'. On the right side of the navigation bar, there are icons for 'Support Sparkles', a search icon, a notification icon with a red '3', a settings gear, and a user profile icon 'AV'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Mijn openstaande Tickets (03)'. It is divided into four columns: 'Open (2)', 'Escalated (1)', 'On Hold', and 'Andere s'. The 'Open (2)' column contains two ticket cards: 'Re: Contact met Shopsupport' (#9994, nog 04.18 uur) and 'Vakantie' (#10071, nog 06.13 uur). The 'Escalated (1)' column contains one ticket card: 'Fwd: Bestelling' (#8250, 04 Jul 10:00 PM). The 'On Hold' and 'Andere s' columns are empty, each displaying a shield icon and the text 'Geen tickets in deze wachtrij'. A settings menu is open on the right side, showing options for 'Klassieke weergave', 'Compacte weergave', and 'Tabelweergave'. Under the 'WERKMODI' section, 'Modus Status' is selected with a checkmark, and other options include 'Modus Handdruk', 'Modus Aftellen', and 'Modus Prioriteit'. A yellow arrow points from the text above to the 'Modus Status' option in the menu.

## Conversatie scherm

# Hoe maak je een ticket aan?

Klik op het plusje:  
**Ticket toevoegen**

**Afdeling** staat op je shopnaam

**Contact Naam** is de naam van degene waar je mee wilt converseren..

**Onderwerp** spreekt voor zich

**Beschrijving is niet nodig**

**Ticket Eigenaar** staat op jouw naam

**Categorie** mag op *Overig*

Klik op **Indienen**

sparkles Tickets Help Center Community Klanten Analyse Activiteiten Sociaal Chat IM Support Sparkles +

Tickets / Ticket toevoegen / Kies Ticket-sjabloon

**Informatie over Ticket**

**Afdeling \***  
[ hier staat jouw shop ]

**Contact Naam \***  
support

Account Naam

Telefoon

**Onderwerp \***  
Dit is een leuk onderwerp

Beschrijving

**Status \***  
Open

**Ticket Eigenaar**  
[ hier staat jouw naam ]

Product Naam

**Categorie \***  
Overig

Extra informatie

Indienen Annuleren

BIJBEHORENDE DETAILS

Informatie Over Contact

MARKETPLACE EXTENSIONS

## Conversatiescherm

# Hoe ziet een ticket eruit?

Als je een ticket hebt aangemaakt dan is deze nog 'leeg'. Hij bevat nog geen conversaties.

The screenshot displays a ticket management interface. On the left is a sidebar with the following sections:

- CONTACT INFO**: Sparkles, support@sparkles.io
- TICKET-EIGENSCHAPPEN**: Ticket Eigenaar (AV Andre Veenstra), Status (Open), Vervaldatum (Vervaldatum morgen 12:15 AM, nog 08.59 uur), Vervaldatum van antwoord (Clear), Reactie die vandaag vervalt 11:15 PM, Tags (-)
- INFORMATIE OVER TICKET**: Telefoon (-), Product Naam (-), Vaardigheden (-), **Categorie \*** (Overig)
- EXTRA INFORMATIE**: Taal (-Geen-), Prioriteit (-Geen-), Kanaal (Telefoon)

The main content area shows a ticket titled "Dit is een leuk onderwerp!!!" with ID #31215 and a timer for 00:00:00. A navigation bar includes: CONVERSATIE (selected), OPLOSSING, TIJDVERMELDING, BIJLAGE, ACTIVITEIT, GOEDKEURING, and GESCHIEDENIS. The central message reads "Geen Conversatie beschikbaar" with a speech bubble icon. At the bottom right is a "Ticket sluiten" button. The bottom status bar contains "Macro toepassen" and "Remote Assist" options.

Conversatie scherm

## Hoe ziet een ticket eruit?

Je start een conversatie door op 'Allen beantwoorden' te klikken



## Conversatie scherm

Links staan de eigenschappen van het Ticket.

Te beginnen met ;

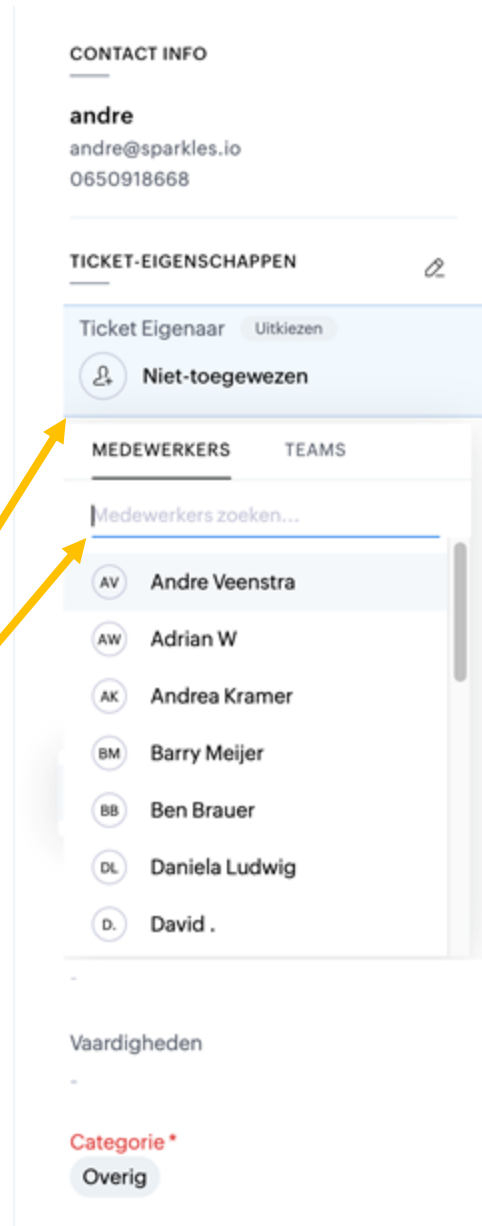
### CONTACT INFO:

Gegevens van de klant / degene die de mail heeft gestuurd.

### TICKET EIGENSCHAPPEN

Ticket Eigenaar: Hier staat vermeld aan wie dit ticket is toegewezen.

Door de Ticket-eigenaar te veranderen wijst je het ticket toe aan iemand anders.



The screenshot displays a mobile application interface for ticket management. It is divided into several sections:

- CONTACT INFO:** Shows the name 'andre', email 'andre@sparkles.io', and phone number '0650918668'.
- TICKET-EIGENSCHAPPEN:** Contains a 'Ticket Eigenaar' section with a 'Uitkiezen' button and a 'Niet-toegewezen' status. Below this is a 'MEDEWERKERS' section with a search bar and a list of employees: Andre Veenstra (AV), Adrian W (AW), Andrea Kramer (AK), Barry Meijer (BM), Ben Brauer (BB), Daniela Ludwig (DL), and David (D).
- Vaardigheden:** A section for skills, currently empty.
- Categorie\*:** A dropdown menu currently set to 'Overig'.

Two yellow arrows point from the text on the left to the 'Ticket Eigenaar' section and the 'MEDEWERKERS' list.



# Status

Er zijn 4 statussen waarop een ticket kan staan:

## Open

- Dit is de status die een ticket krijgt als deze binnenkomt

## OnHold Sparkles).

- Je geeft de ticket deze status als je wacht op antwoord van derden (niet  
Of als je er later mee verder gaat.

## Escalated

- Dit is slechts een status die je een ticket mee kunt geven waar niet mee gebeurt.  
Je kunt deze status meegeven om aan te geven dat het ticket *Spoed* heeft.

## Closed

- Deze status kun je instellen als het ticket wordt gesloten.

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, under 'CONTACT INFO', the contact is identified as 'Sparkles' with the email 'support@sparkles.io'. Below this, under 'TICKET-EIGENSCHAPPEN', the ticket owner is listed as 'AV Andre Veenstra'. The current status is 'Open', and a dropdown menu is open, showing a search bar and a list of status options: 'Open' (selected with a blue checkmark), 'On Hold', 'Escalated', and 'Closed'. Below the status dropdown, there are fields for 'Telefoon', 'Product Naam', and 'Vaardigheden', all of which are currently empty. At the bottom, there is a 'Categorie\*' field with a dropdown menu showing 'Overig'. The interface is clean and modern, with a white background and blue accents.

## Conversatiescherm

### Tags


Hiermee kun je met eigen tekst een ticket 'categoriseren' bijvoorbeeld als een ticket hoort bij een kortingsactie of campagne die je aan het voeren bent.

Tag Kortingsactie of Pasen.


**CONTACT INFO**

**andre**  
andre@sparkles.io  
0650918668

---

**TICKET-EIGENSCHAPPEN** 

Ticket Eigenaar

 Andre Veenstra

Status

Open ▾

Vervaldatum  
Vervaldatum morgen 02:33 AM  
nog 08.59 uur

Tags

Campagne|Pasen

Nieuwe tag: [campagne pasen](#)

Telefoon  
(065) 091-8668

Product Naam  
-

Vaardigheden  
-

**Categorie \***

Overig



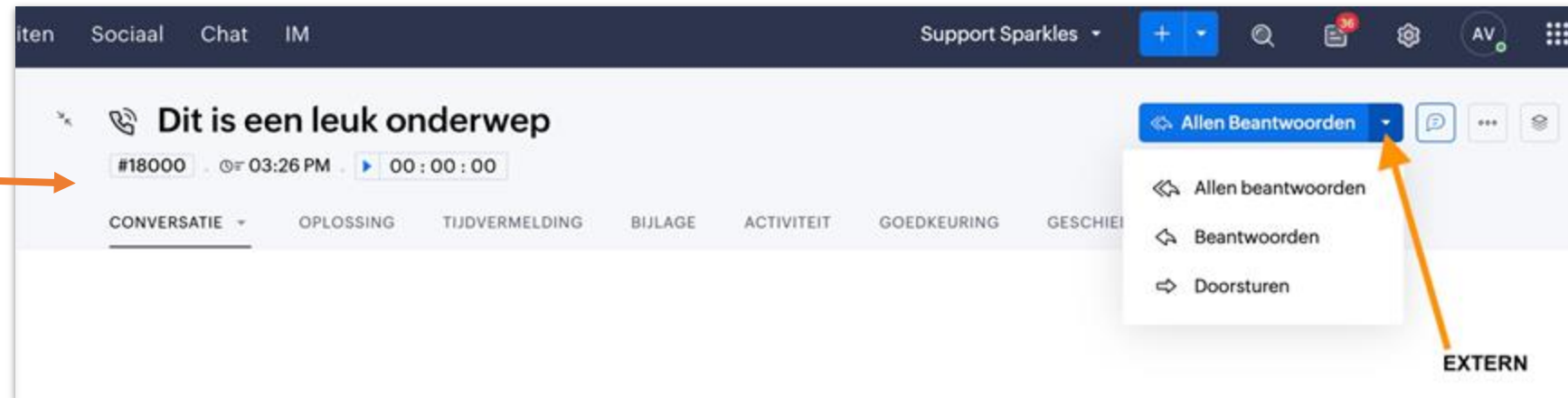
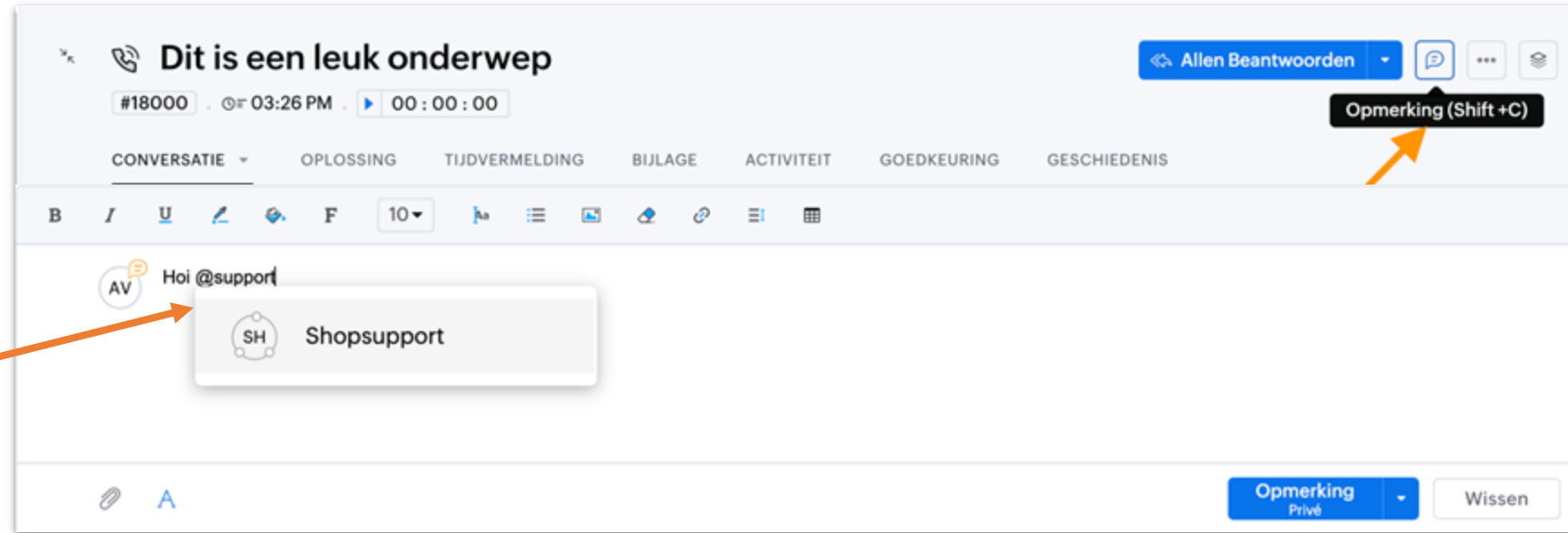
## Conversatie scherm

# Intern en extern overleg

**Intern** kan er gecommuniceerd worden via 'Opmerkingen'. Begin met een '@' gevolgd door degene die je wilt aanspreken. Let op het ticket blijft aan de huidige eigenaar toegewezen.

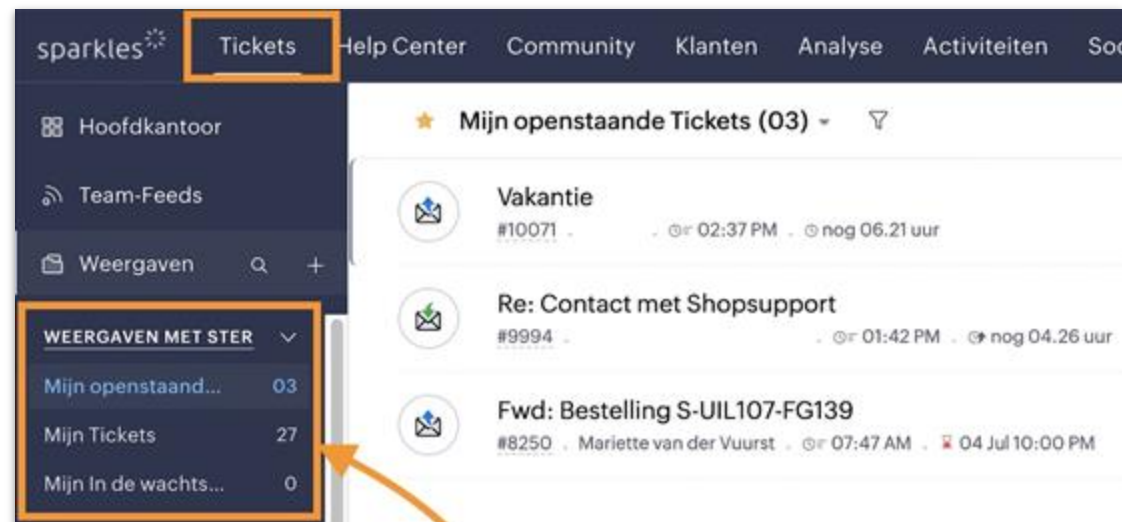
**Extern** kan er gecommuniceerd worden via:

- *Alle beantwoorden*: **terug** naar iedereen, ook de CC
- *Beantwoorden*: **terug** naar e-mail van de 'afdeling' [eigen shop].
- *Doorsturen*: **Door** naar geselecteerde e-mailadres



# Communicatie via Tickets

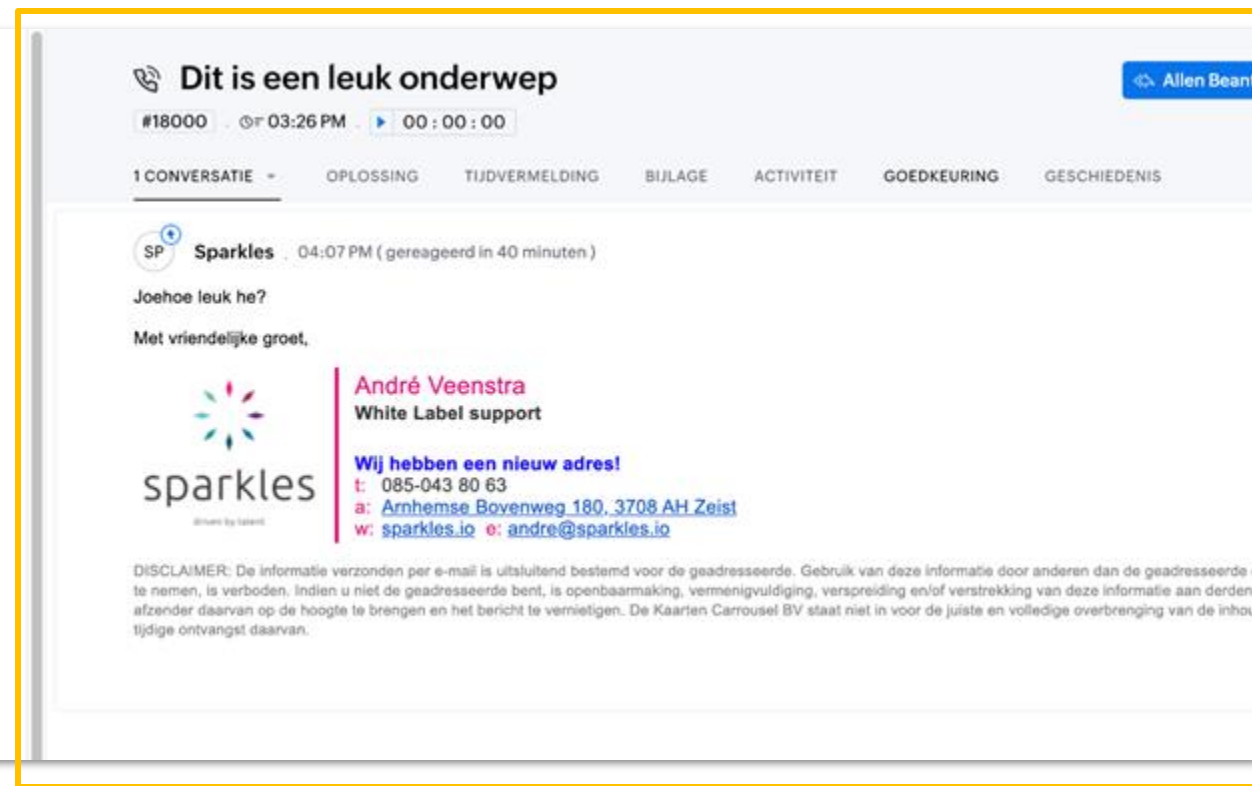
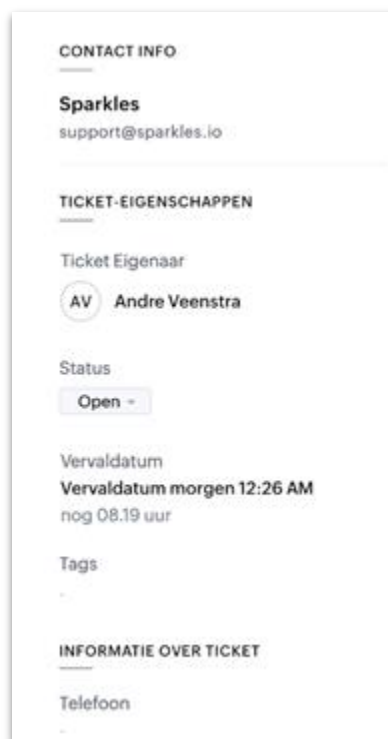
Als je op een ticket in 1 van je 'Weergaven met Ster' klikt dan open je de conversatie links in het scherm. Je ziet dat het scherm als het ware in 2 kolommen is verdeeld.



In de linkerkolom:  
CONTACT INFO  
TICKET EIGENSCHAPPEN  
INFORMATIE OVER TICKET  
EXTRA INFORMATIE

In de rechterkolom:  
HET TICKET

Het rechter gedeelte is je conversatie met de klant. Een eventuele e-mail handtekening komt vanzelf onder je bericht wanneer je het verstuurt. Daar hoef je niets voor te doen mits je je handtekening hebt ingesteld.



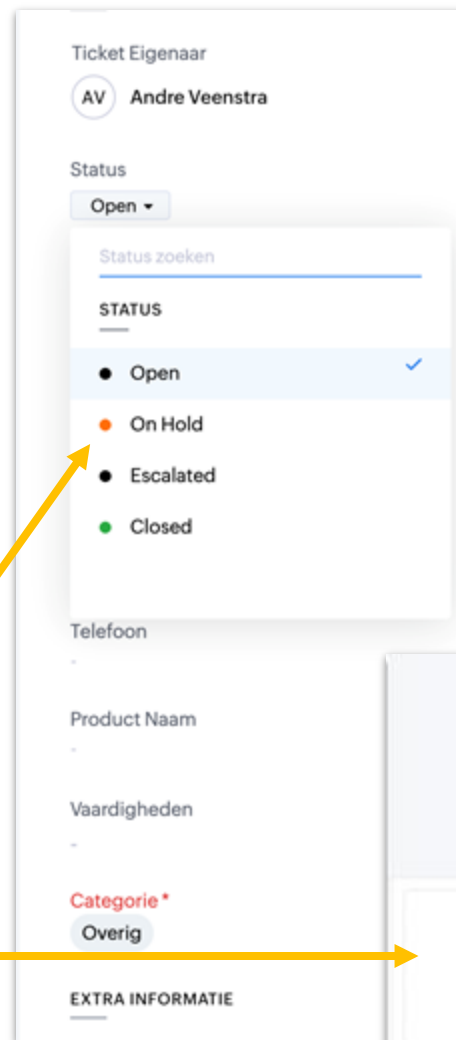
# On Hold zetten

## Archiveren

Als je de klantvraag afgehandeld hebt klik je op "Ticket sluiten" rechts onder in het scherm.

Als je de klantvraag (voorlopig) afgehandeld hebt maar nog een antwoord van de klant verwacht omdat je iets gevraagd hebt, klik je op Status en zet je deze op On Hold. Het ticket blijft open maar staat in de 'wachtstand'

Wanneer de klant reageert komt hij gewoon weer in je *Mijn open tickets* en staan alle berichten onder conversaties / Threads, zodat je er weer mee verder kan.



Ticket Eigenaar  
AV Andre Veenstra

Status  
Open ▾

Status zoeken

STATUS

- Open ✓
- On Hold
- Escalated
- Closed

Telefoon

Product Naam

Vaardigheden

Categorie\*  
Overig

EXTRA INFORMATIE



Dit is een leuk onderwerp

#18000 · 03:26 PM · 00:00:00

1 CONVERSATIE ▾ OPLOSSING TIJDVERMELDING BIJLAGE ACTIVITEIT GOEDK

1 THREAD

SP Sparkle (iten)

Joehoe leuk he?

Met vriendelijke groet,

André Veenstra  
White Label support

Wij hebben een nieuw adres!  
t: 085-043 80 63  
a: [Arnhemse Bovenweg 180, 3708 AH Zeist](#)  
w: [sparkles.io](#) e: [andre@sparkles.io](mailto:andre@sparkles.io)

sparkles  
driven by talent

DISCLAIMER: De informatie verzonden per e-mail is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Gebruik van deze informatie is verboden. Indien u niet de geadresseerde bent, is openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of

# Tickets op naam zetten of verlaten

## Op naam zetten

Als je het ticket over wilt dragen aan Support dan doe je dit door de *Ticket Eigenaar* op medewerker **'Shop Support'** te zetten.

Het ticket verplaatst dan naar Shop Support *Mijn tickets* en verdwijnt uit jouw *Mijn tickets*.

Als je het ticket over wilt dragen aan klantenservice dan doe je dit door de *Ticket Eigenaar* op **'Markeren als niet toegewezen'** te zetten.

## Verlaten

Als je klaar bent met een conversatie en er is geen verdere actie vereist dan kun je het ticket sluiten door *Ticket sluiten* te kiezen.

**Let op:** Zet ook dan de eigenaar op *Niet toegewezen*.

The screenshot displays a support ticket interface. On the left, the 'CONTACT INFO' section shows the contact as 'Sparkles' with email 'support@sparkles.io'. Below, the 'TICKET-EIGENSCHAPPEN' section shows the 'Ticket Eigenaar' dropdown menu open, listing 'MEDEWERKERS' and 'TEAMS'. Under 'MEDEWERKERS', 'Shop Support' is selected. Other employees listed include Albin Dekker, Andrea Kramer, Anne Lamers, Anne van den Berg, and Barry Meijer. At the bottom of the dropdown, 'Markeren als niet toegewezen' is also visible. The main ticket area shows a conversation with 'Sparkles' dated '11 Jul 04:07 PM'. The message reads: 'Joehoe leuk he? Met vriendelijke groet,' followed by the Sparkles logo and contact information for André Veenstra, White Label support. A disclaimer is present below the contact info. At the bottom right, a 'Ticket sluiten' button is highlighted with a yellow arrow.

