

Vraag & Antwoord MijnTSD

Wat moet ik doen ter voorbereiding op MijnTSD?

Alleen medewerkers binnen jouw organisatie, die door jou geautoriseerd zijn om supportmeldingen in te dienen, hebben toegang tot MijnTSD. Het is dus van groot belang om te inventariseren welke medewerkers toegang moeten krijgen. Al deze medewerkers hebben een persoonlijk e-mailaccount nodig. Dit is van belang vanwege het feit dat notificaties via e-mail verstuurd worden, zodra er een reactie door TSD op de vraag of melding is gegeven in MijnTSD.

Ik heb geen persoonlijk e-mailadres maar gebruik een info@-adres. Kan dit ook?

Je kunt gebruik maken van een info@-adres waar je de notificaties binnenkrijgt. Wanneer jij uitsluitend toegang hebt tot die mailbox, kun je de notificaties vanuit MijnTSD lezen. Wanneer anderen ook toegang hebben tot die info-mailbox, raden wij het gebruik van dit adres binnen MijnTSD af. Collega's die jij niet geautoriseerd hebt, zouden dan onbedoeld toch toegang kunnen krijgen.

Hoe regel ik het inloggen in MijnTSD?

Personen die bij TSD bekend zijn als contactpersoon voor supportondersteuning, ontvangen via e-mail een bericht met daarin een link naar MijnTSD. Via deze link kan deze persoon collega's toevoegen, die daarmee toegang krijgen tot het supportsysteem en zodoende vragen kunnen stellen aan de service afdeling van TSD. Indien de beheerders-rechten aan een andere persoon binnen jouw organisatie toegekend moet worden, kun je dit zelf wijzigen binnen MijnTSD.

Welke zaken kan de beheerder inrichten?

De beheerder kan medewerkers toegang geven tot de klantportal. Hij/zij kan rechten voor de portal ook weer intrekken en zelfs medewerkers verwijderen. Het verwijderen van gegevens in de klantportal, heeft direct effect op de administratie van TSD.

Is een beheerder in MijnTSD hetzelfde als een beheerder van de software (WinTree®, DATAflor BUSINESS/LANDXPRT en/of 3DTUIN Designer)?

Nee, dat staat los van elkaar. De beheerdersrechten binnen deze software worden in de software zelf geregeld. De beheerdersrechten binnen MijnTSD hebben alleen betrekking op MijnTSD.

Ik gebruik ook het huidige MijnTSD voor de WinTree®-App instellingen; vervalt deze functie nu?

Het huidige MijnTSD geeft, via de WinTree® software, toegang tot verschillende autorisatiefuncties voor WinTree®, zoals de WinTree® App. Deze omgeving is toegankelijk voor medewerkers met een beheerdersfunctie binnen de WinTree® software en is **niet** hetzelfde als toegang tot de support tool. De naam van deze functionaliteit wordt gewijzigd in **MijnTSD - WinTree®**.

Wie van mijn collega's kunnen inloggen op MijnTSD?

Je kunt zelf bepalen welke collega's mogen inloggen op MijnTSD. Het is dus belangrijk om tijdig vast te stellen wie, binnen jouw bedrijf, vragen mag stellen over de software, een supportmelding mag indienen en/of een bestelling mag plaatsen.

Kunnen al mijn collega's dezelfde taken uitvoeren in MijnTSD?

Dat hangt af van de instellingen die door de beheerder zijn doorgevoerd. Binnen MijnTSD is het mogelijk om verschillende autorisaties toe te kennen. Degene met de 'beheerders'-rechten, kan autorisaties activeren, wijzigen of deactiveren.

Vraag & Antwoord MijnTSD

Kun je straks niet meer bellen voor het indienen van support vragen?

Dat blijft een mogelijkheid. De TSD-collega zal dan na het telefoongesprek de vraag handmatig aanmaken in het support systeem waardoor jouw vraag/melding inzichtelijk wordt voor de service medewerkers. Bellen kan dus, maar wanneer je zelf jouw vraag rechtstreeks indient via de portal MijnTSD, kan je vraag sneller en adequater afgehandeld worden door de service afdeling.

Kan ik straks geen e-mail meer sturen naar support@tsd.nl?

Na introductie van de nieuwe supporttool kan dit nog gedurende een korte periode. Ook in dit geval geldt, dat wanneer je zelf een vraag/melding indient via MijnTSD dit sneller zal verlopen. Bij het zelf aanmaken van een vraag of melding, komt dit verzoek direct op de juiste afdeling binnen. Ook blijft de correspondentie bewaard in MijnTSD en dat kan heel handig zijn als naslagwerk.

Kan ik openstaande vragen of meldingen die, voor het live gaan van MijnTSD, zijn ingediend nog inzien?

Wanneer een vraag of melding is ingediend en nog niet afgehandeld is vóór de livegang van MijnTSD, zal deze niet inzichtelijk zijn binnen het nieuwe systeem. Wij houden ons "oude" registratiesysteem nog een beperkte tijd intern beschikbaar voor de afronding en behandelen deze support vragen vanuit dat systeem. Na een korte "overstapperiode" zullen we support vragen die een langere doorlooptijd houden, overzetten naar MijnTSD. Vanaf het moment van overzetten, zijn deze vragen wel inzichtelijk.