Meekijken om efficiënter support te bieden aan leden van je platform

Problemen oplossen · https://platformessentials.nl/doc/meekijken-om-efficienter-support-te-bieden-aan-leden-van-je-platform/

Als platformbeheerder kom je regelmatig supportverzoeken tegen van je leden. Om hen snel te kunnen helpen, wil je soms gewoon even meekijken op hun scherm. Dit artikel legt uit hoe je met de functie "Meekijken" in *Platform Essentials* op een snelle en efficiënte manier support kunt bieden, zonder steeds schermafbeeldingen op te vragen.

Embedded media: https://www.youtube.com/embed/SKDj7gGH6o0?feature=oembed

De traditionele aanpak: schermafbeeldingen

Een veelgebruikte optie is het vragen naar schermafbeeldingen. Dit helpt je om beter te begrijpen wat een lid precies ziet en bedoelt. Bijvoorbeeld door te vragen: "*Kun je een schermafbeelding opsturen van wat je ziet?*" Dit kan op zich effectief zijn, maar het kost vaak tijd en leidt niet altijd tot de gewenste duidelijkheid.

De oplossing van Platform Essentials: meekijken met de member

Gelukkig biedt Platform Essentials een oplossing waarmee het vragen om schermafbeeldingen vaak overbodig wordt. Met de "Meekijken"-functie kun je direct zien wat een lid op jouw platform ervaart. Hierdoor kun je snel anticiperen en specifieke vragen van leden oplossen.

Hoe werkt het meekijken?

De functie werkt eenvoudig via je admin panel. Onderstaand stappenplan legt uit hoe je dit precies doet:

1. **Inloggen als een specifieke gebruiker:**
    - Navigeer in je adminbalk naar **Dashboard**.
    - Scroll naar beneden en zoek naar het onderdeel **Gebruikers**.

- Klik op **'Alle gebruikers'**.
- Selecteer de gebruiker waarmee je wilt meekijken.

2. **Gebruik de functie "Zien als":**
   - Zodra je over de gewenste account hovert, verschijnt de optie **'Zien als'**.
   - Klik hierop om de weergave van het platform over te nemen zoals die specifieke gebruiker het ziet.

3. **Support bieden:**
   - Je kunt nu direct het platform bekijken vanuit het perspectief van het lid. Zo kun je eenvoudig notificaties, berichten of specifieke problemen inzien en efficiënt oplossen.

4. **Terug naar admin-status:**
   - Op de profiel-pagina vind je de knop **'Terug naar admin'**. Klik hierop om weer terug te keren naar je beheerdersrol.

Praktisch voorbeeld

Stel dat je een supportvraag krijgt van een lid genaamd Jessica. Door op haar account in te loggen via de functie "Zien als", kun je exact zien wat zij op dat moment ziet, inclusief berichten en instellingen. Zo kun je haar direct duidelijkheid bieden of aanpassingen doen om het probleem voor haar op te lossen.

Voordelen

- **Tijdswinst:** Je hoeft niet meer te wachten op schermafbeeldingen of uitgebreide toelichtingen.
- **Betere ondersteuning:** Je ziet exact wat het lid ervaart.
- **Gebruiksvriendelijkheid:** De functie is gemakkelijk te vinden en te gebruiken in het admin panel.

Doe je voordeel met deze handige functie en bied je platformleden de support die ze verdienen. Veel succes!