Zo krijg je snel en goed antwoord van onze support

Algemeen Beheer · https://autorespond.nl/docs/zo-krijg-je-snel-en-goed-antwoord-van-onze-support/

Hoe snel en goed we je kunnen helpen, hangt voor een groot deel af van hoe je je vraag stelt. Gestructureerde, korte en bondige vragen met precies de juiste context kunnen we het snelste oppakken. Vragen zonder context — of juist met te veel context — kosten ons meer tijd. In dit document lees je hoe onze support werkt en hoe je daar het meeste uithaalt.

We werken met e-mailsupport

Onze support gaat volledig via e-mail, via ons support@inwerker.nl adres en ingelogde gebruikers kunnen hun supportvragen terugvinden (en nieuwe support tickets aanmaken) via https://mijn.autorespond.nl/support-portal/#/. Mailsupport is een bewuste keuze: we kunnen elke vraag oppakken op het juiste moment, rustig de details opzoeken en de vraag bij de juiste persoon in het team neerleggen. Zo krijg je een doordacht en compleet antwoord, eventueel met screenshots, dat je later kunt teruglezen, in plaats van een half antwoord uit het hoofd aan de telefoon.

Lukt het na ons antwoord nog niet? Dan reply je gewoon op diezelfde e-mail, dan pakken we het weer op.

Zoek eerst even zelf

Vaak staat het antwoord al klaar — jouw vraag is waarschijnlijk al eens eerder gesteld. Kijk daarom eerst in de kennisbank op mijn.autorespond.nl/docs en in de inwerk-cursus; daar is het meeste al uitgelegd, met screenshots en video’s. Kom je er zelf uit, dan ben je meestal binnen een paar minuten klaar — sneller dan wachten op een reactie.

Eén vraag per e-mail

Stuur bij voorkeur één vraag per e-mail. Zo kunnen we elke vraag bij de juiste persoon neerleggen en snel oppakken, zonder dat het team ondersneeuwt. Meerdere vragen in één mail proppen — of veel losse mails op één dag sturen — zorgt juist voor een (veel) langere responstijd, omdat het geheel dan blijft liggen tot we alles in één keer kunnen behandelen.

Geef elke mail een duidelijke, unieke onderwerpregel. Stuur je toch meerdere vragen, dan helpt het om ze te nummeren voor je eigen overzicht — maar één vraag per mail blijft de voorkeur.

Geef ons genoeg context

Het grootste verschil tussen een snel en een traag antwoord is context. Hoe concreter je vraag, hoe sneller we kunnen meekijken. Stuur daarom mee:

- **Om welke administratie het gaat** — zeker als je domein niet in je e-mailadres staat.
- **De link naar de pagina** waar het misgaat.
- **Wat je verwachtte en wat er gebeurde** (“ik verwachtte X, maar ik zag Y”).
- **Wat je al geprobeerd hebt.**
- **Een screenshot van de foutmelding**, als je die krijgt.
- **Het e-mailadres van de relatie**, als je vraag over een specifieke relatie gaat.
- **Eén concreet voorbeeld**, ook als je het probleem bij meerdere relaties ziet — dan kunnen we daar gericht naar kijken in plaats van in het algemeen.

Geen AI-analyses in je supportmail

AI gebruiken om iets in het algemeen te begrijpen is prima. Maar plak geen lange, door AI gegenereerde probleemanalyses in je supportmail. AI kent onze specifieke setup niet en de suggesties kloppen vaak niet voor ons platform. Een lange mail vol foutieve AI-adviezen leidt ons juist af van de echte oorzaak en vertraagt het antwoord. Een korte, concrete beschrijving van wat jij ziet, helpt ons het snelst.

Urgentie: alleen als het écht urgent is

Een echte noodsituatie betekent dat je bedrijf stilligt: je website is offline, er kan niet gemaild worden, of er kunnen geen bestellingen geplaatst worden. Geef dat dan duidelijk aan, dan pakken we het met voorrang op. In alle andere gevallen is het een gewone supportvraag die we sowieso al zo snel mogelijk oppakken.

Urgentiewoorden of HOOFDLETTERS in je onderwerp gebruiken terwijl er geen echte noodsituatie is, heeft het tegenovergestelde effect (het ‘cry wolf’-principe): het maakt het voor ons juist lastiger om te zien wie écht direct hulp nodig heeft. Houd “urgent” dus voor echte noodgevallen, dan blijft het voor iedereen betekenisvol.

We helpen je graag!

Kom je er even niet uit? Daar zijn we voor. We helpen je graag verder en vinden het geweldig om te zien hoe je groeit met het platform. Met een duidelijke vraag ben je meestal zo weer op weg — en denken we met alle plezier met je mee.