

G2 Speech – De Nieuwe Kayako (The New Kayako)

Migratie

Rob Olijve
Service Manager
V4, 04-10-2021

r.olijve@g2speech.com
www.g2speech.com

Inhoud

Migratie	1
1. Introductie	3
1.1. Doel van dit document	3
1.2. Migratie tijdsverloop	3
2. Login in The New Kayako.....	4
3. Help Center	5
4. Begin een nieuwe Conversatie.....	7
5. Verdere ondersteuning	10

1. Introductie

1.1. Doel van dit document

We gebruiken ons huidige Kayako systeem (Service Desk Incident Registratie Systeem) nu al meer dan 10 jaar. De tijd is gekomen om onze huidige versie (v4, vanaf oktober 2015) te updaten naar wat "De Nieuwe Kayako" wordt genoemd. We streven ernaar om de huidige versie te migreren naar de nieuwe versie in het weekend van 23/24 oktober 2021. De upgrade zal beginnen op 22 oktober om 18:00 CEST.

Alle klanten, gebruikers en tickets zullen worden gemigreerd naar de nieuwe versie. De migratie moet klaar zijn voor 25 oktober, 8am CEST.

Zodra de migratie is voltooid zal de URL hetzelfde blijven: <https://g2speech.kayako.com>

De nieuwe Kayako versie heeft een andere look en feel. Het belangrijkste kenmerk is dat Kayako niet langer wordt gezien als een ticketing systeem, maar als een customer journey tool. Elk stukje communicatie tussen de klant en G2 Speech kan worden geregistreerd en getoond op de klantkaart.

Dit document zal een overzicht geven van de nieuwe look en feel van het nieuwe Kayako en zal u details geven over nieuwe functionaliteiten en mogelijkheden.

1.2. Migratie tijdsverloop

Datum	Van Tijd	Tot Datum/Tijd	Actie
22-10	6 PM CEST	23-10 6 PM CEST	Start migratie; schakel alle mail wachtrijen uit voor de huidige Kayako versie.
23-10	6 PM CEST	23-10 8 PM CEST	Controleren na migratie, Service Level Tags toepassen op alle klanten. G2 om door testplan te gaan.
23-10	8 PM CEST		GO / NO-GO beslissing
23-10	9 PM CEST	24-10 9 PM CEST	Pas DNS veranderingen toe (huidige Kayako naar ander adres, De nieuwe Kayako naar https://g2speech.kayako.com)
25-10	8 AM CEST		GO-LIVE


Let op: ALLE bestaande tickets, klanten en gebruikers zullen worden gemigreerd naar het nieuwe Kayako.


2. Login in The New Kayako

Om in te loggen in de nieuwe Kayako, ga je gewoon naar dezelfde URL als de vorige:

<https://g2speech.kayako.com>



Waarmee kunnen we u helpen? 

Nederlands 

[Conversatie beginnen](#)

[Aanmelden](#)

Inloggen bij G2 Speech Service Desk


Uw e-mailadres


Uw wachtwoord

[Inloggen](#)

[Wachtwoord vergeten](#)

OF

 [Inloggen met Twitter](#)

 [Inloggen met Facebook](#)

 [Inloggen met Google](#)

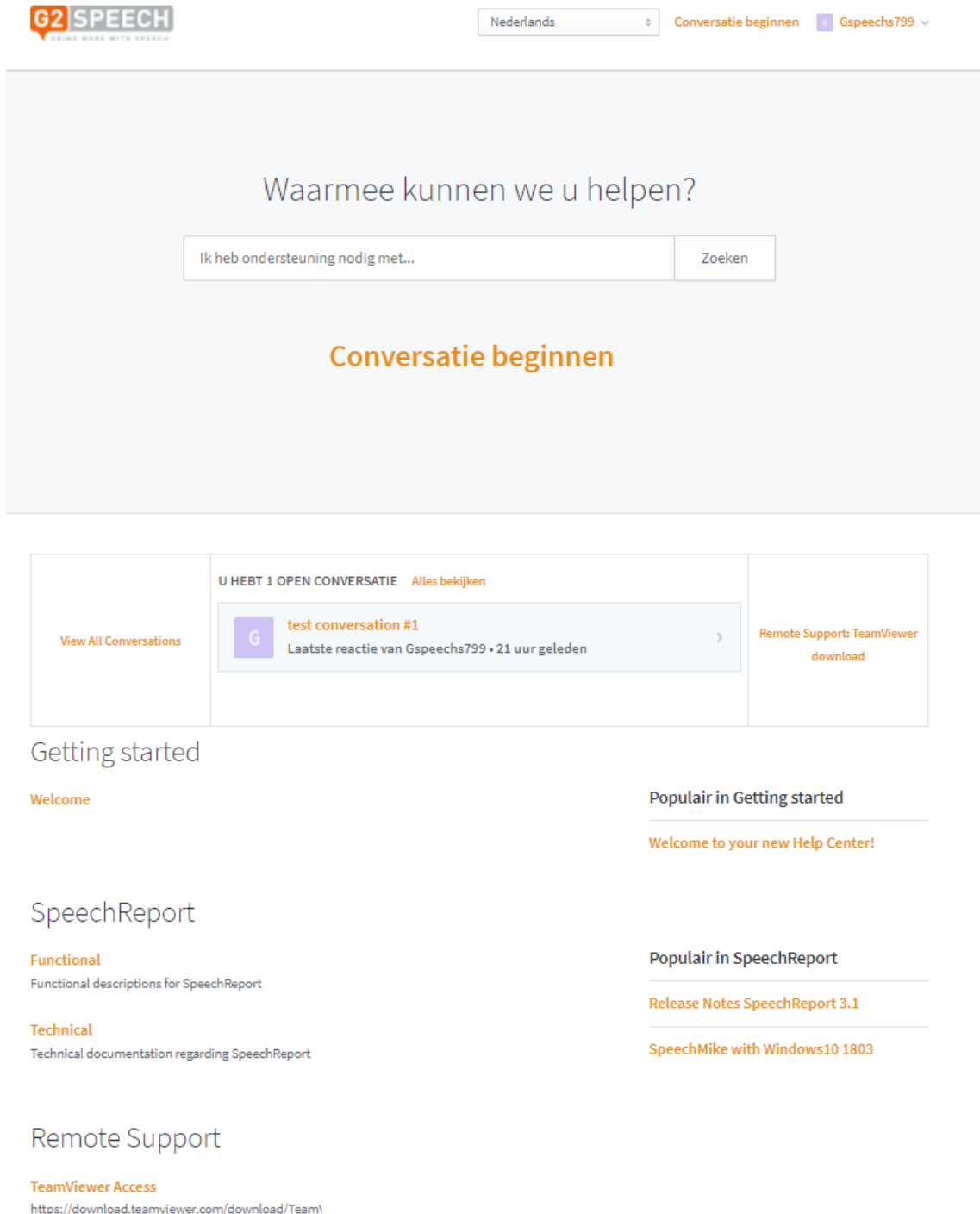
Als u eerder contact met ons heeft opgenomen, bent u waarschijnlijk al geregistreerd. [Verkrijg uw wachtwoord.](#)

[Een account nodig? Meld u aan.](#)

Log in met uw bekende account (e-mailadres en wachtwoord).

3. Help Center

Zodra u bent ingelogd, krijgt u het Help Center te zien:



G2 SPEECH Nederlands [Conversatie beginnen](#) [Gspeechs799](#)

Waarmee kunnen we u helpen?

Ik heb ondersteuning nodig met...

Conversatie beginnen

[View All Conversations](#)

U HEBT 1 OPEN CONVERSATIE [Alles bekijken](#)

G **test conversation #1**
Laatste reactie van Gspeechs799 • 21 uur geleden

[Remote Support: TeamViewer download](#)

Getting started

[Welcome](#)

Populair in Getting started

[Welcome to your new Help Center!](#)

SpeechReport

Functional
Functional descriptions for SpeechReport

Technical
Technical documentation regarding SpeechReport

Populair in SpeechReport

[Release Notes SpeechReport 3.1](#)

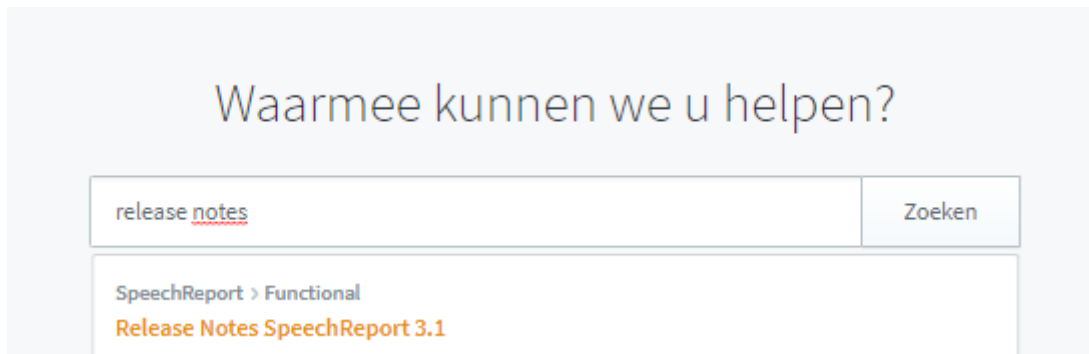
[SpeechMike with Windows10 1803](#)

Remote Support

[TeamViewer Access](#)
<https://download.teamviewer.com/download/Team>

In het Help Center kunt u al uw Conversaties bekijken, of een nieuw Conversatie starten. Er is ook een optie beschikbaar om TeamViewer te starten, voor snelle ondersteuning op afstand, en er worden Knowledge Base artikelen getoond, onderverdeeld in categorieën zoals Functioneel of Technisch.

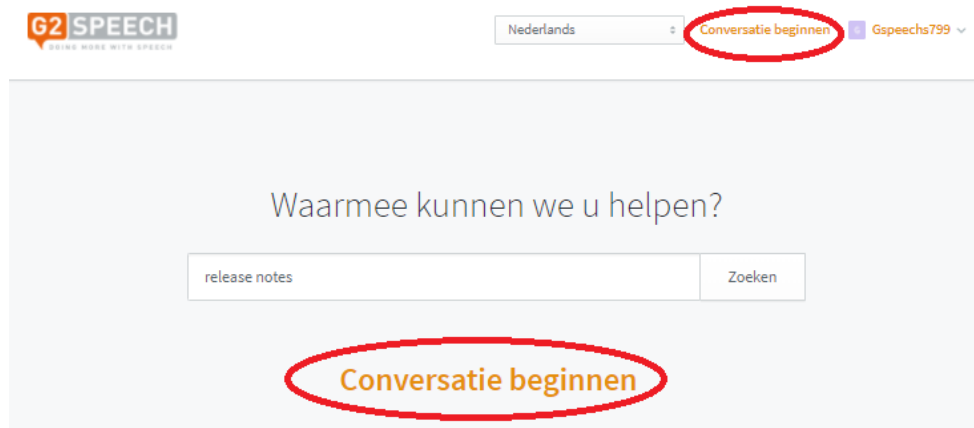
Het zoekvak in het midden van het scherm kan worden gebruikt om in de Kennisbank te zoeken naar bekende oplossingen of hulp/informatie.



Als u, zoals in het voorbeeld, op zoek bent naar Release Notes, hoeft u alleen maar die tekst in te typen en u krijgt mogelijke resultaten te zien - klik erop voor meer informatie.

4. Begin een nieuwe Conversatie

Om een Conversatie te beginnen, klikt u op "Conversatie beginnen" op het hoofdscherm, in het midden of aan de rechterkant bovenaan, tussen "Taal" en uw gebruikersaccount:



Hieronder ziet u het invoerscherm voor de nieuwe Conversatie:

G2 Speech Service Desk / Een conversatie beginnen

Verstuur bericht

Prioriteit

Medium

Prioriteit

Gebruiker Afdeling

Radiology

Gebruiker Afdeling

Product

SpeechReport

Externe Identificatie Optioneel

Externe Identificatie, bv TOPdesk nummer.

Onderwerp

Onderwerp

Bericht

Beschrijving van het Incident

Bestanden aanleveren (Optioneel. Max Size: 20MB)

Bestanden kiezen

of sleep bestanden hierheen

Versturen

Hier kunnen prioriteiten worden ingesteld, variërend van High (hoog - systeem down), Medium (Gemiddeld) of Low (Laag), en de prioriteiten Request for Information, Request for Change en Request for SpeechRecognition.

Bij het invoeren van een Conversatie stelt u de prioriteit in, de gebruikersafdeling, het product waarop het betrekking heeft en optioneel de Externe Identificatie, bijv. uw interne helpdesk ticketnummer. Vervolgens voert u het onderwerp in en een meer gedetailleerd bericht.

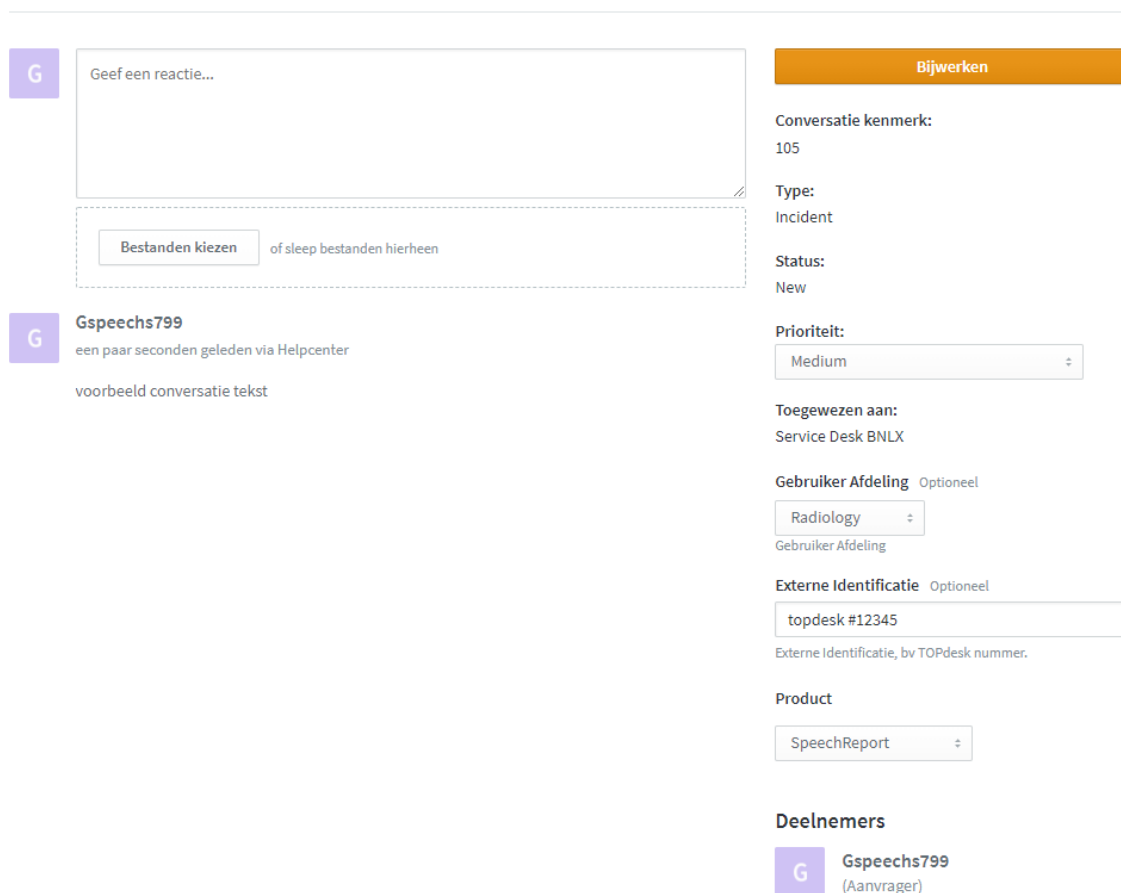
Extra bestanden, zoals logfiles, printscreens, geluidsbestanden etc, kunnen worden toegevoegd met de Upload Files optie.

Als alle verplichte velden zijn ingevuld, drukt u op de knop Verzenden. U ontvangt een e-mail met de bevestiging van de Conversation ID.

Wanneer u op verzenden hebt gedrukt, krijgt u het volgende scherm te zien:

[G2 Speech Service Desk / Mijn conversaties](#)

voorbeeld conversatie melding



The screenshot displays a user interface for creating a conversation. On the left, there is a text input field with a placeholder 'Geef een reactie...' and a file upload area with a 'Bestanden kiezen' button and the text 'of sleep bestanden hierheen'. Below this, a message from 'Gspeechs799' is shown, stating 'een paar seconden geleden via Helpcenter' and 'voorbeeld conversatie tekst'. On the right, there is a 'Bijwerken' button and a list of fields for conversation details: 'Conversatie kenmerk: 105', 'Type: Incident', 'Status: New', 'Prioriteit: Medium' (with a dropdown arrow), 'Toegewezen aan: Service Desk BNLX', 'Gebruiker Afdeling' (optional) with a 'Radiology' dropdown, 'Externe Identificatie' (optional) with the value 'topdesk #12345', and 'Product' with a 'SpeechReport' dropdown. At the bottom right, a 'Deelnemers' section lists 'Gspeechs799 (Aanvrager)'.

Hier worden de details van uw Conversatie getoond, inclusief de Conversation ID en de velden die u zojuist hebt ingesteld. U krijgt een update van de Conversatie zodra een antwoord is gegeven. U kunt een antwoord maken in het vak dat 'voeg een antwoord toe' toont - zodra het antwoord is bijgewerkt, drukt u op 'Bijwerken'.

Als u terugkeert naar uw startpagina, zult u zien dat u nu actieve Conversaties heeft:

View All Conversations	<p>U HEBT 2 OPEN CONVERSATIES Alles bekijken</p>	<p>Remote Support: TeamViewer download</p>
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start; padding: 5px;"> <div style="background-color: #e6e6fa; padding: 5px; border-radius: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; width: 30px;">G</div> <div style="flex-grow: 1;"> <p>voorbeeld conversatie melding</p> <p>Laatste reactie van Gspeechs799 • één minuut geleden</p> </div> <div style="font-size: 18px; color: #ccc;">></div> </div> <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start; padding: 5px;"> <div style="background-color: #e6e6fa; padding: 5px; border-radius: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; width: 30px;">G</div> <div style="flex-grow: 1;"> <p>test conversation #1</p> <p>Laatste reactie van Gspeechs799 • één dag geleden</p> </div> <div style="font-size: 18px; color: #ccc;">></div> </div> </div>	

Als een Conversatie gesloten was (status Completed), kunt u alle Conversaties bekijken via de link "View All Conversatiobs" (bekijk alle Conversaties) aan de linkerkant.

G2 Speech Service Desk

Conversaties

Open

G **voorbeeld conversatie melding**
#105 - Laatste reactie van Gspeechs799 • 2 minuten geleden

G **test conversation #1**
#104 - Laatste reactie van Gspeechs799 • één dag geleden

Afgerond

G **nu wel?**
#102 - Laatste reactie van Rob Olijve • 12 dagen geleden

G **test 826**
#101 - Laatste reactie van Gspeechs799 • 14 dagen geleden

Dit zal u dan uw open en afgeronde Conversaties tonen.

5. Verdere ondersteuning

Indien u verdere hulp nodig heeft, kunt u ofwel bellen met uw overeenkomstige Service Team, of een e-mail sturen.

Service Desk team Benelux: +31 (0)88 2378 410, servicedesk@g2speech.com

Servicedeskteam UK/Ierland: +44 (0)113 543 0818, support.uk@g2speech.com