



Product Support

Documentversie: 1.5
Bedrijf: Euphoria Software B.V.
Auteur: Lars de Jong
Datum: 22 mei 2018

Welkom

Wij heten u welkom als klant van Euphoria Software B.V.

Als klant wilt u naar alle tevredenheid gebruik maken van de afgenomen producten. Gebruikers van onze producten hebben bij Euphoria een vast aanspreekpunt. De Supportspecialisten van Euphoria zijn stand-by om u te ondersteunen in geval van vragen en calamiteiten. Wij streven er naar de meldingen die binnenkomen zoveel mogelijk direct te beantwoorden en af te handelen; Service staat bij ons hoog in het vaandel.

Om bovenstaande voor onze Cabman Centrale-klanten te garanderen leggen we een rechtstreekse verbinding met de gerelateerde servers d.m.v. TeamViewer.

In de volgende hoofdstukken leest u meer over de bereikbaarheid van de helpdesk en de daarbij horende uitgangspunten.

Wij kijken uit naar een goede samenwerking!

1. Zendesk

Zendesk is het online helpdesksysteem van Euphoria. Het hart van de afdeling support. Als klant dient u voor de relevante gebruikers een account aan te vragen, waarna ze diverse aanvragen (tickets) kunnen indienen of later aan een ticket kunnen worden gekoppeld. Elke aanvrager of gekoppelde gebruiker ontvangt van iedere ticketupdate een email, welke ze vervolgens simpelweg kunnen beantwoorden om ervoor te zorgen dat de reactie bij het ticket wordt aangevuld. Zendesk beschikt over een portal waar u als klant kan inloggen om:

- Een aanvraag (vragen, problemen, verzoeken) in te dienen
- De vorderingen van openstaande tickets te monitoren
- De afgesloten tickets in te zien
- De knowledgebase te raadplegen, waarin diverse vraagstukken worden behandeld

U kunt op elk gewenst tijdstip een aanvraag indienen door in te loggen op <http://cabman.zendesk.com> of door te mailen naar support@cabman.zendesk.com. De helpdesk zal deze tickets op werkdagen in behandeling nemen tussen 08:00u en 17:00u. Voor alle reguliere aanvragen streven we naar een reactietijd van binnen 60 minuten.

Het enige wat we van u vragen is om elke aanvraag zo volledig mogelijk in te dienen en om per probleem een apart ticket aan te maken, zodat de communicatie overzichtelijk blijft.

Aanvragen Zendesk-accounts

Het aanvragen van een of meerdere accounts kan via <http://cabman.nl/service/#Zendesk>

Specifieke formulieren

Voor het aanvragen van RMA's en het opzeggen van abonnementen hanteren we specifieke formulieren, zodat we gericht de noodzakelijke informatie kunnen opvragen.

- RMA Aanvraag: <http://cabman.nl/service/rma-aanvragen/>
- Opzeggen van abonnementen: <http://cabman.nl/service/opzeggen/>

U dient hier in te loggen met uw Zendesk account. Dit heeft als voordeel dat deze aanvragen direct kunnen worden voorzien van de gekoppelde adresgegevens én u wordt op de hoogte gehouden van de vorderingen, zoals u dat gewend bent van reguliere aanvragen.

We streven ernaar om RMA aanvragen binnen 2 weken (na ontvangst) af te handelen en om de opzeggingen binnen 1 werkdag te verwerken.

E-mail ontvangen van product gerelateerde meldingen

Een tijdige en gerichte informatievoorziening omtrent verstoringen en gepland onderhoud is van essentieel belang om onduidelijkheid in dergelijke situaties te voorkomen. Deze berichtgevingen worden vermeld op <https://cabman.zendesk.com/hc/nl/categories/201208473-Meldingen>

We willen u vragen om de relevante secties te volgen. U ontvangt in dat geval een e-mail, zodra wij een artikel toevoegen om de aard van de melding te omschrijven. Het artikel zal vervolgens worden uitgebreid met de vorderingen. Hier ontvangt u geen e-mail van, maar door de pagina te verversen worden de updates getoond. Doorloop per sectie de volgende stappen om het volgen te activeren:

- Open de gewenste sectie, bijvoorbeeld 'Cabman BCT | Datacommunicatie'
- Klik aan de rechter zijde (ter hoogte van de sectie-naam) op de knop 'Volgen'
- Kies voor 'Nieuwe Artikelen'

2. Telefoon

Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08:00u tot 17:00u. U kunt ons bereiken via +31(0)13 460 9280.

Wij streven ernaar uw vragen direct af te handelen. Als dit niet mogelijk is zullen we een ticket aanmaken in Zendesk, waarna u automatisch een terugkoppeling kan verwachten. Als de aanvraag minder dringend is, zouden we u willen verzoeken om dit via Zendesk in te dienen.

3. Storingsdienst

In geval van calamiteiten kunt u ook buiten kantooruren gebruik maken van onze storingsdienst. Deze is uitsluitend bedoeld voor urgente storingen omtrent Cabman Centrale, MobiliteitsNet (CCP), Cabman Kiosk en de datacommunicatieserver. Gelieve de storingsdienst enkel te raadplegen wanneer de nood hoog is en de reguliere bedrijfsvoering ernstig in het geding komt. Overige zaken kunnen tijdens kantooruren worden behandeld via de bovenstaande kanalen.

U kunt de storingsdienst bereiken via +31(0)6 47942098.

U kunt van ons verwachten dat wij u binnen één uur te woord staan en/of terugbellen, waarna we de storing proberen te verhelpen of tot een minimum proberen te beperken.

Wat wij van u verwachten is dat u ons, indien de storing is gerelateerd aan Cabman Centrale, verbinding kan geven met de relevante pc's / servers. Zorg er dus voor dat u dit paraat heeft staan, alvorens u contact opneemt met de storingsdienst.

Uiteraard bieden we ook de mogelijkheid om een TeamViewer-Host te installeren op de relevante pc's, zodat we op elk gewenst moment en zonder tussenkomst van een medewerker op afstand kunnen inloggen. Onze support engineers zullen dit op locatie inregelen en is vanuit service-oogpunt ook een eis om bovenstaande te garanderen.

4. Tot slot

Bij het gros van de reguliere Zendesk-aanvragen wordt gevraagd om een tevredenheidsbeoordeling. Het is geheel vrijblijvend om deze in te vullen. Wij horen natuurlijk graag of u wel óf niet tevreden was over onze dienstverlening. Indien gewenst kunt u een opmerking toevoegen aan de beoordeling.

Zijn er onduidelijkheden? Of mist u iets aan onze dienstverlening? Wij gaan graag met u het gesprek aan om de samenwerking te optimaliseren.

Met vriendelijke groet,

Lars de Jong
Hoofd Support
+31 (0) 13 460 92 80
l.dejong@euphoria-it.nl
www.cabman.nl