
Beleid Support

Versie 2.0 augustus 2017

Inhoud

Beleid support	3
Voorwoord	3
Contact opnemen met de afdeling Support.....	4
Informeer ons volledig	4
Proces.....	5
Eerstelijns support	5
Tweedelijns support.....	5
Klantenservice	5
Bugs	5
Wensen.....	5

Beleid support

Voorwoord

Faster Forward Elements levert u software waarmee u dagelijks aan het werk bent. Voor u is het belangrijk om goed aan de slag te kunnen met Elements en dat u snel geholpen wordt wanneer zich eventueel problemen mochten voordoen. Daarom staat de afdeling support iedere werkdag voor u klaar!

Wat mag u van ons verwachten:

- Bugs en andere blokkerende incidenten kunt u iedere werkdag bij ons melden, wij zorgen voor een snelle oplossing.
- Uw vragen en opdrachten kunt u aan ons mailen, wij geven u deskundig antwoord.
- Wensen worden beoordeeld en geprioriteerd.

Contact opnemen met de afdeling Support

Om deze verwachtingen waar te maken hebben wij ook uw medewerking nodig. Leest u daarvoor onderstaande procedure door.

U werkt dagelijks met Elements, en in dat dagelijkse gebruik is het mogelijk dat u tegen vragen of problemen aanloopt die voor u op dat moment urgent zijn. Om de stroom van contactmomenten in goede banen te leiden en u snel te helpen, is het belangrijk dat de procedure voor al onze klanten duidelijk is.

Onderstaand stappenplan geeft aan wanneer en hoe u contact kunt opnemen met onze support afdeling.

- Voordat u contact met ons opneemt raadpleegt u eerst <https://support.fasterforward.nl/>

Per situatie maken wij onderscheid in twee soorten voorvallen: blokkerend of niet-blokkerend. Dit onderscheid hangt nauw samen met de prioriteitscodes en met de manier waarop u ons benadert.

- Blokkerende voorvallen > Bellen

U wordt verhinderd in het uitvoeren van uw werkzaamheden door een blokkerend probleem en/of het is van dusdanig belang dat er direct actie wordt ondernomen.

Neem dan telefonisch contact op met de afdeling support op nummer: 0164-271281.

Voorbeelden:

- Elements functioneert niet meer / u kunt niet meer inloggen
- U krijgt een foutmelding waardoor u niet verder kunt met uw werk / uw collega's niet meer verder kunnen

LET OP: Ook voor blokkerende incidenten wordt vaak een ticket aangemaakt, een medewerker van de Support afdeling doet dit voor u.

- Niet-blokkerende voorvallen > Mailen

U loopt tegen een probleem aan met Elements, maar u kunt uw werkzaamheden nog wel gewoon uit blijven voeren. Omschrijf het incident dan zo nauwkeurig mogelijk en stuur een e-mail naar support@fasterforward.nl

Voorbeelden:

- U kunt een offerte niet verwijderen
- U heeft een vraag over het koppelen van een e-mail

Informeer ons volledig

Heeft u een vraag over de werking van Elements, of u komt ergens niet helemaal uit. Mail dan uw vraag zo duidelijk mogelijk naar support@fasterforward.nl

Belangrijke informatie nodig voor het in behandeling nemen van een ticket:

- Screenshot / printscreen van het scherm toen het voorval optrad

- URL van de pagina op het moment dat het voorval optrad (de URL van de pagina vindt u bovenaan in uw browser en begint altijd met https://...)
- Duidelijke omschrijving van de stappen die u ondernam voordat u hier tegenaan liep.
- Uw browser + versienummer, via deze link haalt u die gegevens op: <http://supportdetails.com/>

Wanneer uw ticket voldoende informatie bevat gaan we er gelijk mee aan de slag.

Proces

Uw vraag komt standaard op eerstelijns support binnen. Eerstelijns support beoordeelt uw ticket. Afhankelijk van de aard van uw vraag / probleem kunnen wij het in de eerste lijn oplossen (direct) of in de tweede lijn.

Het kan voorkomen dat we een vraag omzetten naar een opdracht. Dit kan zijn wanneer er veel uitzoek werk nodig is of de vraag een wijziging blijkt op de huidige inrichting.

Bekijk hiervoor ons opdrachten beleid.

Eerstelijns support

Wanneer uw vraag behandeld kan worden in de eerste lijn van het proces, dan houdt dit in dat wij u zo snel mogelijk informeren over de oplossing van uw voorval. Wanneer de eerstelijns niet direct antwoord kan geven wordt uw vraag/probleem doorgezet naar de tweedelijns.

Tweedelijns support

Wanneer uw voorval wordt behandeld in de tweedelijns kan het wat langer duren voordat wij een reactie sturen. Uw vraag is te complex om direct op te lossen of het probleem moet eerst uitgezocht worden door onze organisatie.

Uiteraard houden wij u op de hoogte van de ontwikkeling.

Klantenservice

Wanneer de vraag betrekking heeft op licenties of het contract wordt deze in eerste instantie in behandeling genomen door de afdeling support. Ook klachten komen hier terecht. De afdeling support zal afhankelijk van de melding overleggen met de relatie manager om dit verder op te pakken.

Bugs

Uw ticket is door ons beoordeeld als een bug. Dat wil zeggen dat wij hebben geconstateerd dat het een systeemfout betreft. Dit moet opgelost worden.

Allereerst bepalen wij de impact van de bug en de gevolgen op de functionaliteit. Afhankelijk hiervan bekijken wij of uw probleem tijdelijk op te lossen is door middel van een workaround. Is er geen workaround dan zal er een hotfix uitgevoerd worden. Dit houdt in dat er direct een wijziging op het systeem doorgevoerd wordt waarmee de bug verholpen is.

Wensen

Mist u iets in Elements waarvan u denkt dat het absoluut een toegevoegde waarde is (en bruikbaar voor al onze klanten) stuur dan een wens in naar support@fasterforward.nl.