

WERKING SUPPORT DESK

DE SUPPORT DESK IS ER VOOR JOU!

Onze support desk wordt bemand door ervaren collega's met een passie voor IT en een grondige kennis van je business. Vanuit onze kantoren in Antwerpen ondersteunen ze je bij het dagelijks gebruik van Go4TMS en staan ze klaar om al je vragen te beantwoorden. Met het oog op een snelle reactie en correcte opvolging wordt er gewerkt met een ticketsysteem waarin alle aanvragen van klanten worden geregistreerd.

KEN JE ONZE VERSCHILLENDE SUPPORT FORMULES AL?

Als klant kan je kiezen tussen twee types support contracten. Je keuze zal afhankelijk zijn van je operationele activiteiten en van de noden van je gebruikers.

Go4Support is onze standaard formule:

- Je kan onze support medewerkers elke werkdag bereiken van 9u tot 17u30.
- De communicatie verloopt via ons vast telefoonnummer 03-443 12 15 of via ons email adres support@go4logistics.be.
- De benodigde tijd om het ticket te behandelen wordt afgerekend aan het standaard uurtarief.

Go4Support+ is onze support formule met een breder tijdsvenster:

- Je kan onze support medewerkers elke werkdag bereiken van 6u tot 22u.
- De communicatie verloopt via een uniek gsm nummer.
- Met deze uitgebreide support formule betaal je een vaste standby fee.
- De benodigde tijd om het ticket te behandelen wordt afgerekend aan het standaard uurtarief, verhoogd met een percentage van 50% wat betreft de uren vóór 9u en na 17u30.

IN WELKE SITUATIE NEEM JE CONTACT OP MET DE SUPPORT DESK?

Onze support desk is er voor al onze klanten die met Go4TMS werken in een operationele live omgeving. We onderscheiden 3 soorten support tickets:

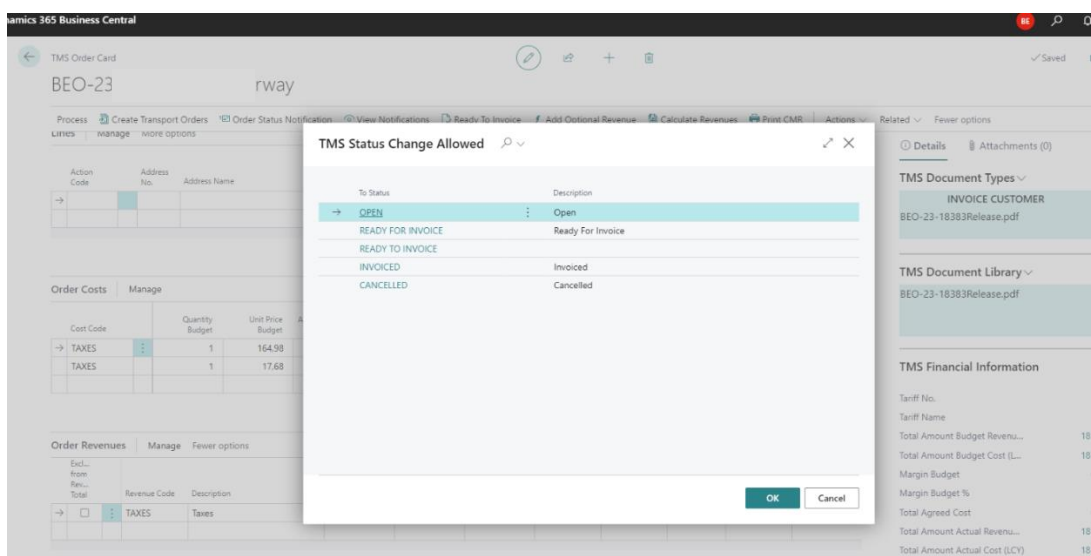
- **Issue:** het systeem werkt niet zoals verwacht
- **Question:** je hebt als gebruiker een vraag, bijv. Hoe maak ik een truck aan? Of, er moet een extra gebruiker aangemaakt worden door onze support desk.
- **Change request:** een uitbreiding of aanpassing van het Go4TMS systeem

HOE GEEF JE EEN SUPPORT VRAAG OF PROBLEEM DOOR?

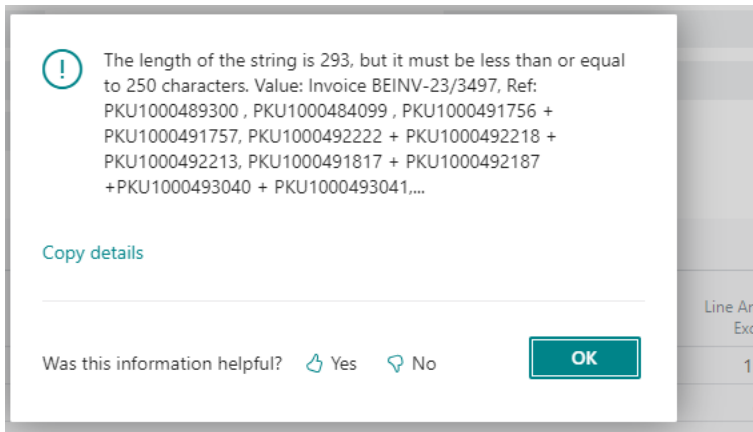
1. Bij heel dringende vragen of bij blokkeringen van de software bij één of meerdere gebruikers bel je best rechtstreeks naar support. Voor minder dringende zaken stuur je best een mail.
2. We raden aan TeamViewer op je computer te installeren. Bij telefonische ondersteuning kunnen we dan meteen meekijken op je scherm en mogelijks het probleem sneller oplossen.
3. Een mail stuur je best naar support@go4logistics.be en niet naar de persoonlijke mailbox van de support medewerkers. De support mailbox heeft namelijk altijd voorrang op de persoonlijke mailboxen en kan bij afwezigheid van support medewerkers door iedereen in het team opgevolgd worden.
4. Als je een issue wil melden via e-mail, licht dan stap voor stap toe welke acties je deed in Go4TMS voorafgaand aan het probleem of de foutmelding. Hoe meer inzicht we hebben in de stappen die voorafgegaan zijn aan het probleem, hoe sneller we de oorzaak kunnen vinden.

Stuur waar mogelijk een schermafbeelding mee:

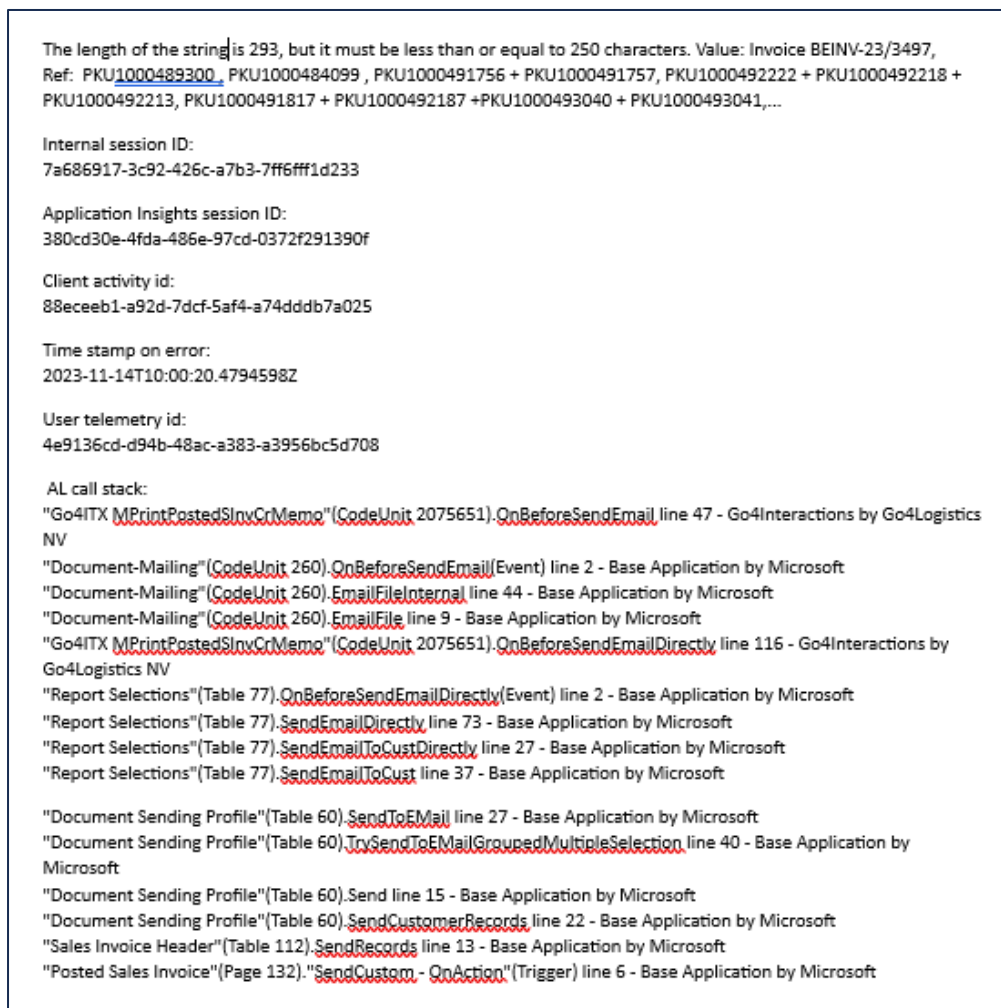
- Let erop dat je altijd een printscreen neemt van je volledige scherm (zie hieronder).



- Bij een foutmelding, stuur dan ook een kopie van de foutmelding op je scherm (zie hieronder).



Klik vervolgens op 'Copy details' en stuur ook deze info door (zie hieronder). Deze functionaliteit is beschikbaar vanaf Business Central20.



5. Laat ons altijd onmiddellijk weten wanneer je probleem is opgelost. Zo kunnen we met een gerust hart verder werken aan de volgende aanvraag.

HOE WORDT EEN SUPPORT AANVRAAG OPGEVOLGD?

Onze first line support zorgt voor het invoeren van je aanvraag in het Go4TMS ticketsysteem. Dit gebeurt altijd binnen de dag van de aanvraag.

Afhankelijk van de support vraag wordt deze indien mogelijk meteen door first line support opgevolgd en opgelost. Bij een complexere vraag wordt het doorgegeven aan second line support of aan het development team, en vervolgens zo snel mogelijk ingepland.

Een change request wordt altijd door onze support desk doorgegeven aan het consultancy team, die de aanvraag zullen analyseren en een inschatting zullen maken van de uit te voeren werkzaamheden.

Je wordt steeds via email op de hoogte gehouden van de voortgang van je aanvraag. Elke email communicatie wordt ook gekoppeld aan het desbetreffende ticket in ons support ticketsysteem.

BINNEN WELKE TERMIJN WORDT MIJN AANVRAAG OPGEVOLGD?

De prioriteit van de aanvraag wordt bepaald aan de hand van de impactanalyse die rekening houdt met het aantal gebruikers die geïmpacteerd zijn en/of de business kritische processen die geïmpacteerd zijn.

We maken een onderscheid tussen volgende prioriteiten:

- **Prioriteit 1 - Reactie binnen de 2u**
Directe impact op de klant en de gebruikers, het systeem vertoont een probleem dat de werking onmogelijk maakt (bv softwareprobleem dat de algemene werking onmogelijk maakt en een impact heeft op de meerderheid van de gebruikers).
- **Prioriteit 2 - Reactie dezelfde werkdag**
Indirecte impact op de klant en de gebruikers, het systeem werkt, maar zeker niet optimaal (bv beperkte functionaliteiten beschikbaar, performantie problemen).
- **Prioriteit 3 - Reactie binnen de 2 werkdagen**
Het betreft een informatieve vraag van de klant of een change request.