



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Quick Reference Guide

Servicedesk contactinformatie

Moleberglei 8 (B)
B-2627 Schelle
T. 03 800 58 00
E-mail : servicedesk@caresolutions.be

www.caresolutions.be

SOFTWARE
CARE SOLUTIONS



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Inhoud

1	Algemene contactgegevens	3
	Belangrijke opmerkingen	3
2	Noodzakelijke info	4
3	Bijkomende procedures	4
3.1	Service request	4
3.2	Facturatie	4
4	Escalatie contacten.....	5



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

1 Algemene contactgegevens

Via deze contactgegevens kan u ons 24/7 bereiken:

E-mailadres

servicedesk@caresolutions.be

Telefoonnummer (24/7)

+32 3 800 5 800

Houd er wel rekening mee dat het uurtarief op weekdays buiten de kantooruren (ma-vr van 9:00u tot 17:00u) aan 150% aangerekend wordt. Op weekend- en feestdagen wordt het uurtarief aangerekend aan 200%, tenzij hierover o.a. naar aanleiding van een upgrade van het SLA niveau, andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

Als u, in dringende gevallen, toch telefonisch een melding wil maken van een incident of van een wijziging gerelateerd aan uw Care Solutions omgeving, heeft u de keuze uit:

- **Optie 1:** Voor software incidenten

Belangrijke opmerkingen

Voor het contacteren van de Servicedesk **buiten de diensturen** gelden volgende voorwaarden.

- Uw oproep gaat werkelijk om een verstoring, die niet kan wachten tot de volgende werkdag en niet om een vraag of verzoek.
- Het gaat om een functionele verstoring in de software
- Indien u niet intekende op een support module kunnen er extra kosten worden gerekend voor uw oproep.
- Enkel de in de SLA vernoemde personen mogen contact opnemen met onze Servicedesk.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

2 Noodzakelijke info

Vanzelfsprekend hebben wij steeds uw **contactgegevens** nodig en een duidelijke en gedetailleerde **omschrijving van het incident**, samen met eventuele resultaten van eerste testen/simulaties/diagnoses. Dit houdt in dat u moet preciseren in welke module of instelling de verstoring plaatsvindt, of hoe u deze ondervindt. Liefst met alle details. Als u vooraf alles al doorstuurt, wordt automatisch een ticket nummer aangemaakt en aan u bezorgd. Als u reeds een ticketnummer kreeg van ons, houd dit dan zeker bij de hand, zo niet krijgt u van ons een ticketnummer nadat uw melding genoteerd werd.

3 Bijkomende procedures

3.1 Service request

Een vraag wordt gemeld door de klant per telefoon, per mail of via de customer portal. Indien er niet automatisch een ticket van gemaakt wordt (per mail of via customer portal) dan zullen onze Servicedesk medewerkers een ticket aanmaken. De vraag wordt dan bij de juiste persoon gezet en deze zal dan zo snel mogelijk een oplossingsdatum trachten te communiceren.

3.2 Facturatie

Na afmelding of uitvoering van een interventie, ontvangt u steeds een bevestiging van uitvoering met de aangeboden of uitgevoerde oplossing. Indien u niet akkoord bent of dit wenst te protesteren, heeft u 3 dagen na ontvangst van de notificatie de tijd om uw betwisting in te dienen. Na 3 dagen wordt het ticket definitief afgesloten (en gefactureerd indien nodig).



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

4 Escalatie contacten

U kan onderstaande personen contacteren wanneer u bijvoorbeeld van mening bent dat er te weinig of slechte feedback kwam, vindt dat de oplossing voor het incident niet volstaat of het idee heeft dat onze medewerker niet-correct is.

	Level	Naam	E-mail	Telefoon
1^e				
contact:	Customer Service Manager	Kathleen Vanhee	kathleen.vanhee@caresolutions.be	+32 3 800 58 44
2^e				
contact:	COO	Wim Gielen	wim.gielen@caresolutions.be	+32 3 800 58 00