



**CARE
SOLUTIONS**

ADDING VALUE TO YOUR ORGANISATION!

Quick Reference Guide

Servicedesk contactinformatie

1. Algemene contactgegevens

Via deze contactgegevens kan u ons 24/7 bereiken:

E-mailadres Telefoonnummer (24/7) servicedesk@caresolutions.be +32 3 800 5
800

Houd er wel rekening mee dat het uurtarief na de kantooruren (ma-vr van 9:00u tot 17:00u) en op zaterdag aan 150% aangerekend wordt. Op zon- 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
- Optie 2: Voor hardware gerelateerde incidenten

Belangrijke opmerking:

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

- Uw oproep gaat werkelijk om een verstoring, en niet om een vraag of verzoek.
1
- 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.

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 hardware/omgeving 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.

Functionele en inhoudelijke ondersteuning

3.1 Tarieven Software

Service	Prijs
Begeleiding via Teamviewer rond specifieke onderdelen of functies van een systeem	101,72 €/uur (max drie deelnemers)
Mogelijkheid om zaken in uw systeem aan te passen: parameters nakijken/corrigeren in overleg met u. We raden u aan bij twijfel beroep te doen op ons om uw settings te laten nakijken, dit kan heel wat problemen voorkomen.	60,62 €/uur
Correcties op databank niveau, herinstallaties, activatie van extra toepassingen, controle of terugzetten backup, ... vergen een technische interventie.	81,17 €/uur
Wanneer er beroep gedaan wordt op het 101,72 €/uur ontwikkelteam om iets recht te zetten.	

2

3.2 Tarieven Infrastructuur

Medewerker	Prijs
Junior techniker	81,17 €/uur
Senior techniker	101,72 €/uur
Project Manager	110,97 €/uur





Bijkomende Procedures

4.1 Service request

Een vraag wordt gemeld door de klant per mail, in person, via de customer portal of per telefoon. Indien er niet automatisch een ticket van gemaakt wordt (per mail of customer portal) dan moeten 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.

4.2 Change request (Infra)

Idem als voor service request, maar hier volgt de initiële vraag het Change management proces van Care Solutions. Pas als er een datum van release of wijziging (voor infra) is gekend zal deze worden gecommuniceerd aan de aanvrager.

4.3 RMA (Infra)

Bij aankoop van materialen, services en licenties via Care Solutions gelden steeds de aankoop voorwaarden waarmee de klant akkoord ging tijdens aankoop hiervan. Indien de klant beroep wil doen op Care Solutions voor een RMA (Return Merchandise

Authorization), dan moet een service request ingediend worden conform punt 5.1.³ Vervolgens zal Care Solutions de volgende stappen ondernemen conform interne procedure om deze RMA aanvraag tot een goed einde te brengen:

- Toestel moet naar het kantoor te Deurne komen (persoonlijk geleverd worden, per post of meegeven met system engineer)
- Servicedesk vult RMA document in en voegt dit document toe aan het toestel
- Servicedesk doet troubleshooting
- Indien nodig nemen onze system engineers contact op met de leverancier
- Indien nodig verstuurt procurement het toestel naar de leverancier in opdracht van onze system engineers
- Servicedesk prept toestel na herstel door leverancier
- Servicedesk plaatst ticket bij procurement om het toestel te verzenden naar de klant
- Servicedesk volgt ingebruikname op bij klant
- Werkuren worden ingegeven in ticket



- Facturatie van de werkuren volgt na afsluiten van het ticket/incident

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 onvriendelijk is.

	Level	Naam	E-mail	Telefoon
1 ^e contact:	Customer Service Manager	Naïda Jelacic	Naida.jelacic@caresolutions.be	+32 3 800 5 864