

Calamiteiten Service Hoffice Automatisering

Waarom deze handleiding?

Een goede bereikbaarheid van uw software leverancier is vaak van levensbelang. Hoffice automatisering is zich ervan bewust dat het geleverde software pakket de ruggengraat vormt voor een taxibedrijf. Ondanks al onze goede zorgen, inzet en betrokkenheid bij onze producten kan het zijn dat het noodzakelijk is om buiten de kantoor uren om, contact te hebben met Hoffice Automatisering. Dit omdat een bepaalde essentiële functies in de software niet, of niet juist meer werken.

Gezien het feit dat we een klein, enerverend maar vooral flexibel bedrijf zijn, is het van belang dat onze medewerkers ook van hun welverdiende rust kunnen genieten. Indien onze medewerkers in het geval van calamiteiten toch gestoord moeten worden, dan is dat overigens geen enkel probleem.

Hoe werkt onze Calamiteiten Service?

Voor helpdesk vragen, overige vragen en calamiteiten zijn wij gedurende werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 09:00 uur en 17:00 uur.

Indien al onze medewerkers gedurende onze openingstijden in gesprek zijn is een mailtje voldoende om terug gebeld te worden. Alleen in het geval van calamiteiten kunt u buiten de kantoor uren en in de weekenden op de vertrouwde wijze met ons in contact komen.

0411-610810

U hoort als eerst ons antwoord apparaat. Hierna krijgt u de mogelijkheid, na invoering van uw calamiteiten nummer (bekend bij uw IT afd. of directie), om door verbonden te worden met onze bereikbaarheids service.

De bereikbaarheids service is 24 uur per dag en 7/7 bereikbaar.

Deze bereikbaarheids service zal contact met de dienstdoende medewerker opnemen. De bereikbaarheids service bewaakt ook het feit dat u binnen de gestelde termijnen wordt terug gebeld.

Waarvoor kan een storing ontstaan?

Uw computer systeem is over het algemeen een complexe samenstelling van software pakketten, besturingssystemen, koppelingen (verbindingen) met externe software en hardware (printers, PC's, Hub's, enz), al dan niet verbonden met elkaar via internet of andere verbindingen. Deze configuratie is geheel aan de hand van uw wensen, behoeftes en andere software requirements, door diverse partijen ingericht, dus in de meeste gevallen uniek. Bij een storing is het daarom lastig om meteen te kunnen bepalen aan welk component de oorzaak van de storingen te wijten is, laat staan wie te bellen.

Hoffice automatisering begrijpt als geen ander, omdat het lijkt dat de door ons geleverde software niet meer goed of niet meer werkt, dat u geneigd bent om meteen de telefoon op te pakken om contact met ons op te nemen.



Alvorens contact op te nemen met onze bereikbaarheid service, willen wij u verzoeken om vooraf wat onderzoek te doen en/of wat voor te bereiden. Op deze manier kunnen een aantal veel voorkomende storingen wellicht door u zelf worden opgelost en/of sneller worden opgelost.

Dus alvorens te bellen met onze calamiteiten service gelieve eerst te controleren aan de hand van onderstaande checklist en/of de calamiteiten melding voor te bereiden. Indien geconstateerd wordt dat de oorzaak van het probleem elders ligt, dan kunt u beter contact op nemen met b.v. uw netwerkbeheerder, hardware leverancier of provider.

Checklist

1. Heeft u internet verbinding?
Nee . Neem pas contact op met onze bereikbaarheids service als het internet weer actief is en de storing daarna nog steeds actueel is. U kunt u internet verbinding testen door op www.google.nl een zoekopdracht te plaatsen.
2. Staat de server nog aan?
3. Werkt het datanetwerk wel goed? Probeer een printopdracht te doen op een netwerk printer of probeer een netwerk map te openen. Indien deze twee mogelijkheden geen resultaat op leveren graag contact opnemen met uw netwerk beheerder.
4. Heeft de storing te maken met een systeem in de auto of op de centrale?

Indien de storing plaats vindt in een ingebouwd systeem in een auto. Vindt deze storing plaats in 1 auto of in meerdere auto's? Indien de storing plaats vindt in één auto dan is het raadzaam dat ene systeem opnieuw op te starten. Indien alle auto's storingen ondervinden en de verbinding met de terminal leverancier is ok, dan is het raadzaam om onze bereikbaarheids service te bellen.

Indien de storing plaatsvindt op de centrale. Vindt deze storing plaats op één werkplek of op meerdere werkplekken?

Indien de storing op 1 systeem plaats vindt, dan deze pc opnieuw opstarten. Indien deze actie niet afdoende is, werk dan door op een andere werkplek. Indien op alle systemen het zelfde probleem zich voor doet dan kunt u contact opnemen met onze Calamiteiten service.

5. Maak een duidelijke omschrijving van het problemen? Leg ook vast in welke omstandigheden de storing optreedt. B.v. in combinatie met welk programma, of welke actie in het programma. Indien mogelijk kunt een print screen van de melding maken en deze doorsturen.

Hopelijk kunnen we aan de hand van deze handleiding, bij calamiteiten samen tot een oplossing komen waarbij de calamiteiten snel en adequaat kunnen worden opgelost. Alleen samenwerking leidt tot het gewenste resultaat.

Het Hoffice Automatiserings team