



## **Support procedure**

## Inhoud

1	INLEIDING .....	3
2	AANMELDEN.....	4
3	BEOORDELEN.....	5
4	BEHANDELEN.....	5
5	AFSLUITEN .....	6
	STATUSSEN SUPPORT MELDINGEN.....	7
	PROCESDIAGRAM .....	8

## 1 Inleiding

Doel van dit document is het toelichten van de werkwijze van Logres support. Een supportmelding doorloopt de volgende fasen:

1. Aanmelden
2. Beoordelen
3. Behandelen
4. Afsluiten

In het vervolg van dit document gaan we hier per fase verder op in. Zie ook de bijlage *Procesdiagram* voor een visuele weergave van onze supportprocedure.

## 2 Aanmelden

Er zijn drie mogelijkheden voor het maken van een supportmelding:

1. Via de portal: <https://portal.logres.nl/Helpdesk>
2. Via e-mail: [support@logres.nl](mailto:support@logres.nl)
3. Telefonisch: 0342 – 421500

Alle methoden resulteren in een ticket in ons support systeem. De aanmelder ontvangt een bevestiging met daarin de aangemaakte melding en het ticketnummer dat de melding heeft gekregen. Voor het aanmelden van niet-blokkerende meldingen vragen wij u gebruik te maken van e-mail of de portal. Deze aanmeldmethoden zijn het meest geschikt voor het aanleveren van de informatie die nodig is om de melding te behandelen en resulteren daardoor in een zo kort mogelijke doorlooptijd.

Wij streven ernaar om nieuwe meldingen binnen enkele uren te beoordelen. Bij problemen die resulteren in een ernstige verstoring van uw primaire bedrijfsprocessen is uiteraard een snellere respons vereist. In dergelijke situaties verzoeken we u daarom telefonisch contact te zoeken.

Het heeft de voorkeur om het aanmaken van melding bij één of hooguit enkele personen binnen uw organisatie te beleggen. Dit heeft enkele belangrijke voordelen:

- Voorkomen van dubbele meldingen;
- Snellere kennisopbouw;
- Beter overzicht.

Om een melding in behandeling te kunnen nemen moet die voorzien zijn van voldoende informatie om het probleem te kunnen onderzoeken of de vraag te kunnen beantwoorden. Het is in het belang van zowel de melder als Logres dat die informatie al bij het aanmaken van de melding beschikbaar is. Welke informatie er nodig is hangt af van de inhoud van de melding. In het algemeen is de volgende informatie van belang:

- **Beschrijving van het probleem:**
  - o Welke acties heeft de gebruiker uitgevoerd;
  - o Wat is het verwachte resultaat;
  - o Wat is het verkregen resultaat.
- **Foutmelding:** schermafbeelding van de foutmelding (indien die zich voordoet).
- **Reproductie:** is het mogelijk om het probleem te reproduceren (opnieuw op te roepen)?
- **Administratie:** in welke administratie doet het probleem zich voor?
- **Gebruikers:** bij welke gebruiker(s) doet het probleem zich voor?
- **Impact:** welke impact heeft het op het bedrijfsproces van de klantorganisatie?
- **Recente veranderingen:** beschrijving van wijzigingen die voorafgaand aan het ontstaan van het probleem zijn doorgevoerd zijn in IT-omgeving (upgrades, implementaties, migraties, inrichtingswijzigingen, etc.)
- **Bijlagen:** aanvullende documentatie die de behandelaar ondersteunt bij het onderzoeken van de melding, zoals logbestanden, schermafbeeldingen, etc.

### 3 Beoordelen

Wij beoordelen nieuwe meldingen op juistheid en volledigheid. Daarbij vullen we de melding aan met de volgende gegevens:

- **Categorie:** indeling gebaseerd op het product waarop de melding betrekking heeft
- **Prioriteit:** of u zelf een prioriteit kunt toekennen aan de melding is afhankelijk van de door u gekozen aanmeldmethode. Bij het aanmelden via de portal kunt u zelf een prioriteit selecteren. Bij aanmelding via mail is de prioriteit standaard *Normaal*. Tijdens de beoordeling passen wij deze prioriteit indien nodig aan op basis van de informatie in de melding volgens de volgende richtlijnen:
  - o **Laag:** vraag, wens of cosmetische onvolkomenheid;
  - o **Normaal:** hinder bij gebruik van de applicatie;
  - o **Hoog:** primaire bedrijfsprocessen ondervinden ernstige hinder;
  - o **Kritisch:** primaire bedrijfsprocessen liggen stil.
- **Behandelaar:** support medewerker die de melding, in elk geval in eerste aanleg, zal behandelen.

Als de melding onvoldoende informatie bevat om hem in behandeling te nemen zal de support medewerker u benaderen met het verzoek om de melding te (laten) corrigeren en/of aanvullen.

### 4 Behandelen

Nadat een support medewerker de melding in behandeling heeft genomen (status wijzigt van *Nieuw* naar *In behandeling*) bepaalt die welk vervolg er aan de melding gegeven moet worden:

- **Oplossing aanbieden:** de support medewerker beantwoordt de vraag of doet een oplossingsvoorstel voor het probleem. Afhankelijk of er nog terugkoppeling van de melder nodig is krijgt de melding de status *Gesloten* of *OnHoldKlant*.
- **Doorzetten naar leverancier:** de oorzaak van de melding ligt in een softwarefout of het probleem is zodanig complex dat de support medewerker ondersteuning nodig heeft van de leverancier of een derde partij. De melding krijgt de status *OnHoldExtern*.
- **Doorzetten naar planning:** uit het onderzoek blijkt dat de oplossing niet binnen de scope van support aangeboden kan worden. De support medewerker stuurt de melding door naar de planningsafdeling. De melding krijgt de status *Gesloten*. De planningsafdeling neemt contact op met de melder om de consultancyinzet te plannen die nodig is om de melding verder op te pakken.
- **Terugleggen bij melder:** uit het onderzoek blijkt dat er meer informatie nodig is om de oorzaak van het probleem te vinden of om de vraag te kunnen beantwoorden. De support medewerker vraagt deze informatie op bij de melder en geeft de melding de status *OnHoldKlant*.

Zie voor meer informatie over wat wij op basis van de genoemde statussen van u verwachten en wat u van ons mag verwachten de bijlage *Statussen support meldingen*.

U kunt op elk moment een reactie toevoegen aan de melding door in te loggen op de portal en de melding daar te openen of door per mail te reageren op een mail die wij u eerder gestuurd hebben over de melding. Plaats daarbij uw reactie boven de regel --reply above this line--

## **5 Afsluiten**

Als uw vraag beantwoord of uw probleem opgelost is geven wij de melding de status Gesloten. Dat doen wij als:

- de support medewerker antwoord heeft gegeven op uw vraag of zelf geconstateerd heeft dat het probleem is opgelost.
- u heeft bevestigd dat het probleem zich niet meer voordoet of is opgelost.
- we u om meer informatie of terugkoppeling hebben gevraagd en we daar 3 weken later geen reactie op hebben ontvangen.

## Statussen support meldingen

**Nieuw:** uw melding is geregistreerd in ons supportstelsysteem, maar nog niet behandeld.

**In behandeling:** een van onze support medewerkers heeft uw melding in behandeling en zal u zo spoedig mogelijk terugkoppeling geven over de (eerste) uitkomsten daarvan.

**OnHoldKlant:** wij hebben u gevraagd om aanvullende informatie te verstrekken of om aan te geven of de door ons geboden oplossing volstaat. Wij wachten voor verdere behandeling van de melding op uw reactie. U ontvangt een week nadat de melding deze status heeft gekregen een herinnering van ons. Na twee weken ontvangt u een tweede herinnering. Als wij na 3 weken nog geen reactie van u hebben ontvangen krijgt de melding automatisch de status *Gesloten*. Daarover informeren we u per mail.

**OnHoldExtern:** wij hebben de melding belegd bij de leverancier of een derde partij. Wij hebben rechtstreeks contact met de betreffende partij en informeren u over de voortgang.

**Gesloten:** wij beschouwen de melding als opgelost of niet langer actueel. Indien dat niet terecht is kunt u de melding heropenen door per mail te reageren op een mail die wij u eerder gestuurd hebben over de melding (bijvoorbeeld het bericht waarin wij u op de hoogte brengen van het sluiten van de melding) of door telefonisch contact met ons op te nemen.

## Procesdiagram

