daklab®

Support



Inhoudsopgave

INLEIDING 3

1. TYPEN SUPPORT 3

EERSTELIJNS SUPPORT 3
TWEEDELIJNS SUPPORT 4
VRAGEN 4
COMPLEXMANAGEMENT 4
WIJZIGINGEN 4
DAKLAB PROJECTEN 4
PROBLEM 4
MAJOR INCIDENT 4

2. KENNISBANK 5

3. SELFSERVICE PORTAAL 5

4. TELEFONISCHE ONDERSTEUNING 5

5. CHATTEN 5

BIJLAGE: 6

HANDLEIDING SUPPORT ACCOUNT EN MELDINGEN AANMAKEN 6

1. REGISTREREN 6
2. ONDERSTEUNINGSVERZOEKEN 8

2.1 Chatten met Daklab Support 8
2.2 Nieuw ondersteuningsticket 10
2.3 Ticketstatus controleren 12

Inleiding

Daklab Support beantwoordt uw vragen en biedt u ondersteuning bij issues die u ervaart met de diensten die wij leveren. Dit doen wij voor alle gebruikers van de door ons uitgegeven applicaties. Via ons Support Portaal https://support.daklab.nl is het mogelijk om 24/7 uw vragen of incidenten bij ons te melden.

Voor directe ondersteuning zijn wij van maandag t/m vrijdag van 8:15 tot 16:45 bereikbaar op +31(0)183 - 643 690 en via de chat. Meldingen via https://support.daklab.nl worden tijdens voorgenoemde kantooruren ook zo spoedig mogelijk opgepakt.

Daklab biedt de volgende typen support aan:

Type support	Kanaal	Reactietijd	Oplostijd
Eerstelijns support	Portaal / Telefonisch	4 uur	1 werkdag
Tweedelijns support	Portaal	1 werkdag	2 weken/op afspraak
Vragen	Portaal / E-mail / Telefonisch	1 werkdag	2 werkdagen
Complexmanagement	Portaal / Telefonisch	2 werkdagen	Op afspraak
Wijzigingen	Portaal / E-mail	3 werkdagen	Op afspraak
Daklab Projecten	Telefonisch / E-mail / Video-conferencing	Op afspraak	Op afspraak
Problem	Portaal / E-mail / Telefonisch	1 week	Op basis van prioriteit
Major incident	Telefonisch / Portaal	30 min	4 uur

Naast de support op onze huidige operationele applicaties is Daklab ook volop aan het innoveren op verschillende domeinen, zoals het Internet-of-Things (IoT). Indien u interesse hebt om deel te nemen aan (toekomstige) pilots of mee wilt denken, neem dan gerust contact met ons op.

1. Typen support

Daklab Support kent verschillende typen support waarop binnenkomende meldingen worden ingedeeld. Dit is afhankelijk van de inhoud, urgentie en impact van uw melding. Wij streven erna om in alle typen support uw melding zo snel mogelijk af te handelen.

Eerstelijns Support

Daklab support neemt in principe alle meldingen die binnen komen in behandeling als een Eerstelijns melding. Onze supportmedewerkers op de eerste lijn prioriteren uw melding en wijzen zo nodig een ander type support toe aan uw melding. Uw melding wordt conform de SLA-tijden[1] zo spoedig mogelijk in behandeling genomen en beantwoord. Wanneer blijkt dat onze eerstelijns medewerkers de melding niet voor u af kunnen handelen, wordt deze doorgezet naar onze tweedelijns medewerkers.

[1] SLA-tijden zijn de tijden waarbinnen wij een type support af willen handelen. Dit wordt met uw organisatie afgestemd in een Service Level Agreement (SLA).

Tweedelijns Support

Het uitgangspunt van Daklab is om uw melding binnen de eerstelijns support op te lossen. Onze eerstelijns medewerkers hebben veel specialiteiten, maar beschikken niet altijd over alle kennis en kunde om uw probleem te verhelpen. Daarnaast kan het voorkomen dat uw probleem zo omvangrijk is dat wij uw probleem niet af kunnen handelen binnen de SLA-tijden die voor een eerstelijns support gelden.

Vragen

Daklab beantwoordt ook graag al uw vragen die betrekking hebben op onze applicaties en diensten.

Complexmanagement

Op het gebied van *Complexmanagement* bieden wij ook graag ondersteuning. Daar zijn meerdere vormen bij mogelijk. Het kan hierbij gaan om wijzigingen die in uw eigendom plaatsvinden die in ons systeem verwerkt moeten worden, maar u kunt ook constateren dat gegevens over uw complex afwijken of onduidelijk zijn.

Wijzigingen

Tijdens het gebruik van onze applicaties kunt u mogelijk ervaren dat bepaalde onderdelen niet (geheel) aansluiten bij uw werkzaamheden. Als het wenselijk is dat wij een wijziging binnen een applicatie aanbrengen, dan is er de gelegenheid om hier een verzoek voor in te dienen. Dit verzoek dient dan uitgebreid omschreven te worden
en waar mogelijk voorzien te worden van bijlagen (zoals screenshots en notities) die de wijziging verduidelijken.

Daklab Projecten

Wanneer u deelneemt aan een Daklab Project, dan bieden wij u ook ondersteuning. Het soort of type project zal in grote mate bepalen hoe de support er voor uit komt te zien. U vindt in de projectbeschrijving terug hoe de ondersteuning binnen het project eruit zal zien.

Problem

Dit is een type support waarvan wij niet hopen dat dit voorkomt. Sommige problemen kunnen echter zo complex zijn, dat er geen directe oplossing voor handen is. In veel gevallen is ook uitgebreid onderzoek door specialisten nodig is om tot een oplossing te kunnen komen. Het kan zelfs voorkomen dat het geconstateerde issue voor het eerst voorkomt en niet opgelost kan worden door beperkingen van systemen. Ons uitgangspunt is uiteraard dat we tot een oplossing komen indien haalbaar.

Major Incident

Met dit type support hopen wij zo min mogelijk te maken te krijgen. Wij spreken van een major incident wanneer een storing door meerdere gebruikers wordt gemeld en de werkzaamheden van de gebruikers niet meer vervolgd kunnen worden totdat het probleem is verholpen. Wanneer een Major Incident zich voordoet, zullen de specialisten van Daklab zich volledig in gaan zetten om het probleem zo spoedig mogelijk te verhelpen zodat de gebruikers hun werkzaamheden kunnen vervolgen. Het zal hier dan veelal gaan om incidenten waarbij één of meerdere applicaties niet meer functioneren.

2. Kennisbank

De Kennisbank van Daklab is voor iedereen vrij toegankelijk. In de kennisbank worden actuele storingen getoond en kunt u ook het laatste nieuws van Daklab terugvinden. Voor de meest voorkomende problemen kunt u hier een oplossing vinden. De kennisbank wordt op basis van voortschrijdend inzicht ook bijgewerkt met nieuwe veel voorkomende issues of vragen.

Wanneer de kennisbank u niet de gewenste informatie of oplossing geeft, kunt u contact met ons opnemen via onze chat, maar u kunt ook direct een melding aanmaken via ons support portaal. Voor meer informatie m.b.t. het maken van een nieuwe melding, zie graag de handleiding in de bijlage.

3. Selfservice Portaal

Daklab biedt haar klanten de mogelijkheid om issues direct bij Daklab support te melden. U kunt zich via https://support.daklab.nl registreren op ons Selfservice portaal. Zodra u uw inloggegevens heeft ontvangen, kunt u via uw eigen account meldingen aanmaken en bewaken.

Als u hulp nodig hebt bij het registreren en/of het aanmaken van meldingen, dan vindt u in de bijlage een uitgebreide handleiding.

4. Telefonische ondersteuning

U kunt ook per telefoon uw vragen of issues met Daklab bespreken. Voor ondersteuning **tijdens kantooruren** kunt u contact opnemen met **0183-643690**. De kantooruren van Daklab zijn op werkdagen van 8:15u tot 16:45u. Voor urgente zaken buiten onze kantooruren, kunt u ook contact opnemen met ditzelfde telefoonnummer, u wordt dan doorverbonden naar supportmedewerker die standby staat.

Het selfservice portaal is 24/7 bereikbaar voor alle klanten van Daklab.

5. Chatten

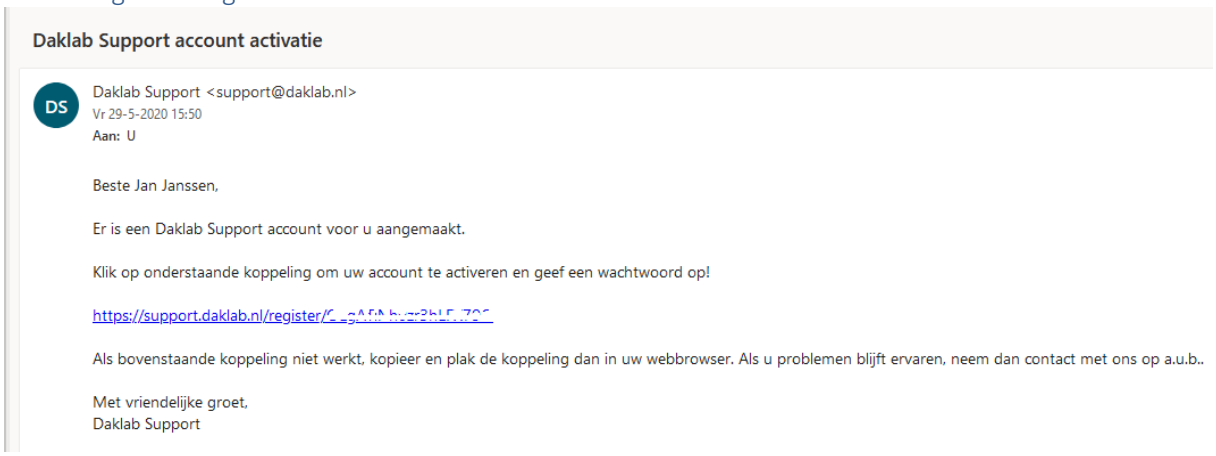
Daklab biedt u ook de mogelijkheid om **tijdens kantooruren** via onze chatservice met ons te communiceren. Op ons Selfservice Portaal is deze chatfunctie beschikbaar. Daarnaast worden ook andere Daklab applicaties uitgebreid met deze functie. Om u goed van dienst te zijn en adequaat support te leveren via de chat, kunt u zich het beste eerst aanmelden op ons Service Portaal, zodat wij meteen de juiste gegevens bij de hand hebben.

Bijlage:
Handleiding support account en meldingen aanmaken

1. Registreren

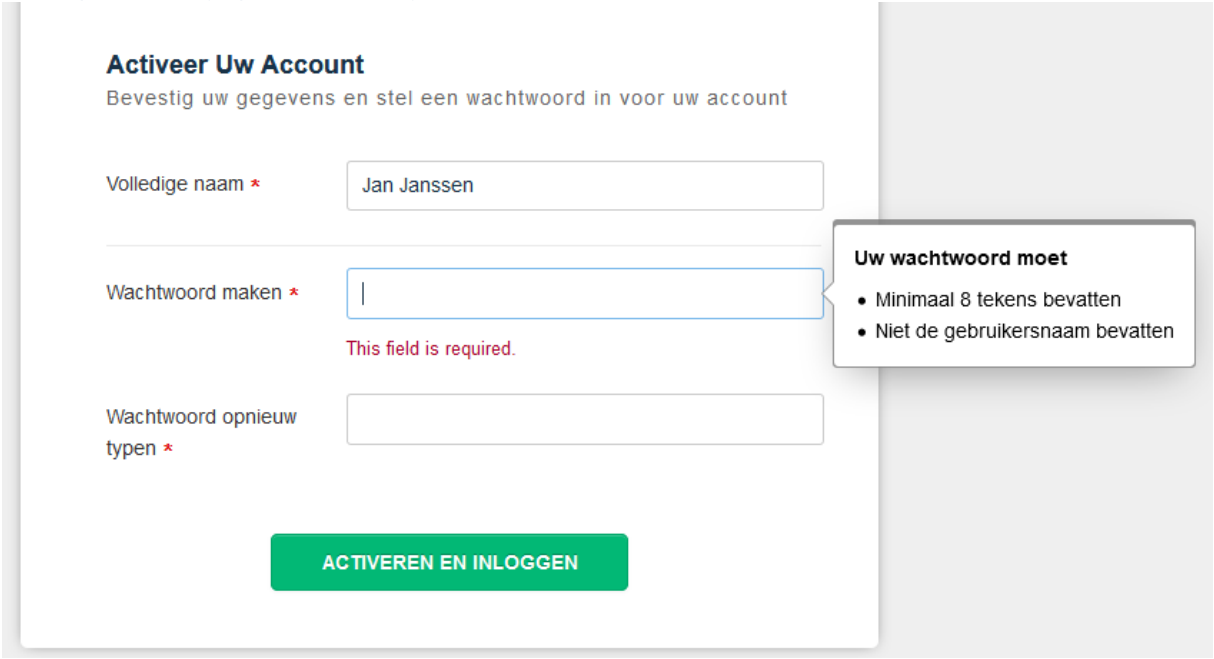
Om meldingen aan te kunnen maken bij Daklab Support, zal u over een supportaccount moeten beschikken. Dit account wordt door Daklab Support aangemaakt op verzoek van uw leidinggevende. Nadat uw account is aangemaakt wordt u een activatiebericht gestuurd.

U ontvangt het volgende bericht:



Klik op de link om uw Daklab Support account te activeren.

De volgende webpagina zal verschijnen:

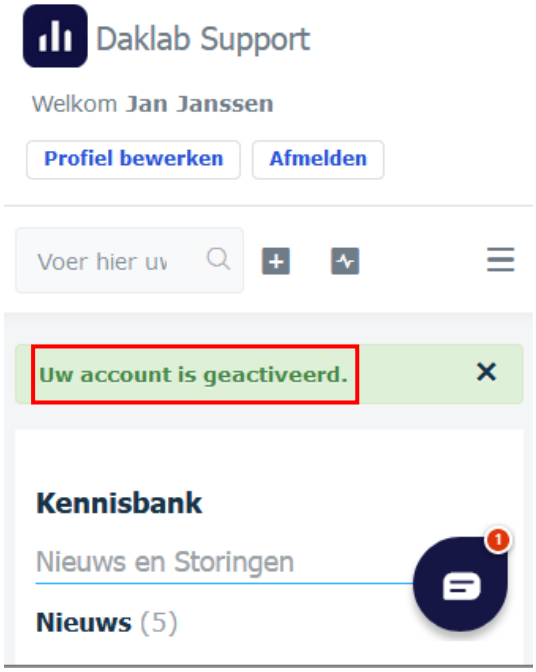


Voer hier tweemaal een door uzelf gekozen wachtwoord in. Het wachtwoord dient minimaal voorzien te zijn van 8 karakters die een hoofd, een kleine letter en een cijfer en/of vreemd teken bevatten.

Kies hierna voor “Activeren en inloggen” en u komt op de selfservice portaal van Daklab Support terecht.



Voorbeeld van website op de browser van een laptop/pc



Voorbeeld van de website op de browser van een mobiel apparaat

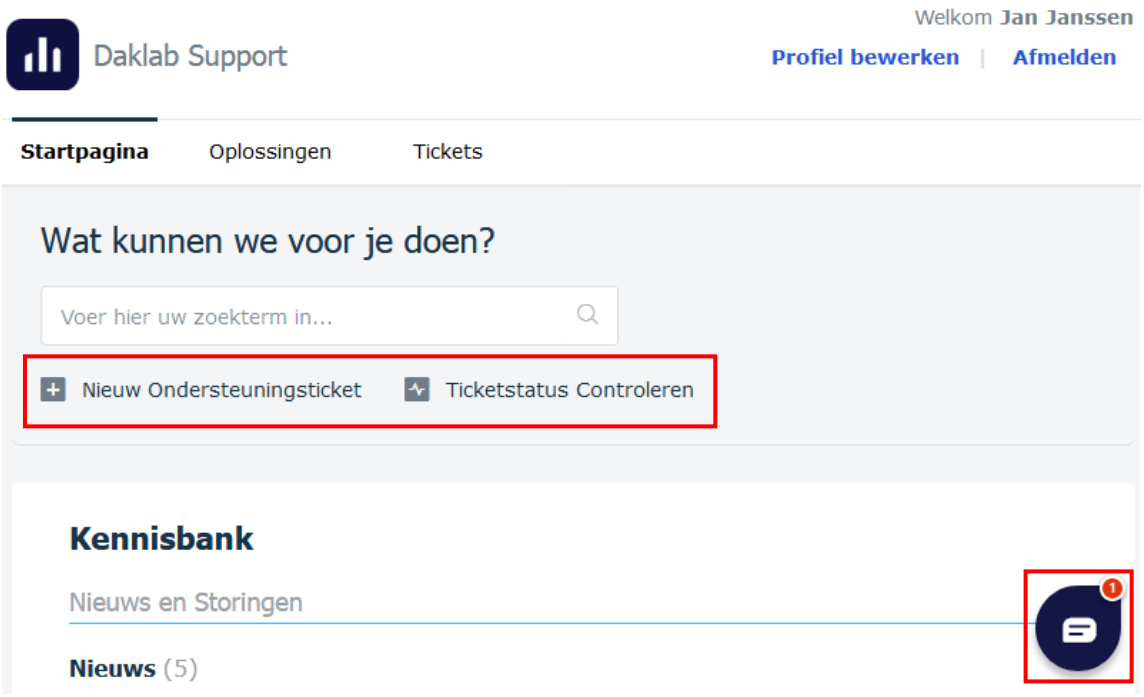
Vanaf nu kunt u het Selfservice portaal van Daklab gebruiken.

Mocht u het wachtwoord onverhoopt zijn vergeten, dan biedt het Daklab Support portaal u de mogelijkheid om uw wachtwoord te vernieuwen.

2. Ondersteuningsverzoeken

Een vraag of issue kunt u melden bij Daklab via https://support.daklab.nl. Hiervoor dient u zich aan te melden met de gebruikersgegevens waarmee u bent geregistreerd.

Als u bent aangemeld, zal het volgende scherm verschijnen:



Wanneer u de website op een mobiel apparaat opent

Onder de zoekbalk op de startpagina staan de opties "Nieuw ondersteuningsticket" en "Ticketstatus controleren". "Tickets" zijn de meldingen die u aan kunt (laten) maken.

Met de optie "Nieuw ondersteuningsticket" kunt u een nieuw issue melden bij Daklab waarvoor geen antwoord beschikbaar is op onze kennisbank. Met de optie "Ticketstatus controleren" kunt u de status bekijken van een door u gestelde vraag of gemelde issue.

2.1 Chatten met Daklab Support

Wij bieden u naast telefonisch contact ook contactmogelijkheden via de chatservice aan.
Om u goed van dienst te zijn en adequaat support te leveren via de chat, kunt u zich het beste eerst aanmelden op ons Service Portaal, zodat wij meteen de juiste gegevens bij de hand hebben.

Op de website rechts onderin vindt u het icoon:

Wanneer u dit icoon aanklikt, verschijnt het volgende chatvenster:



Hier kunt u uw vraag stellen of issue melden. Onze supportmedewerkers zullen uw bericht zo spoedig mogelijk oppakken. Uw chat wordt ook te allen tijde bij afronden geregistreerd in ons ticketsysteem. Wanneer de supportmedewerker uw verzoek via de chat niet direct af kan handelen, wordt er ook een melding geregistreerd in ons ticketsysteem. Hiermee wordt uw contact met Daklab Support goed vastgelegd en hebt u de mogelijkheid om later nog terug te verwijzen naar dit contact.

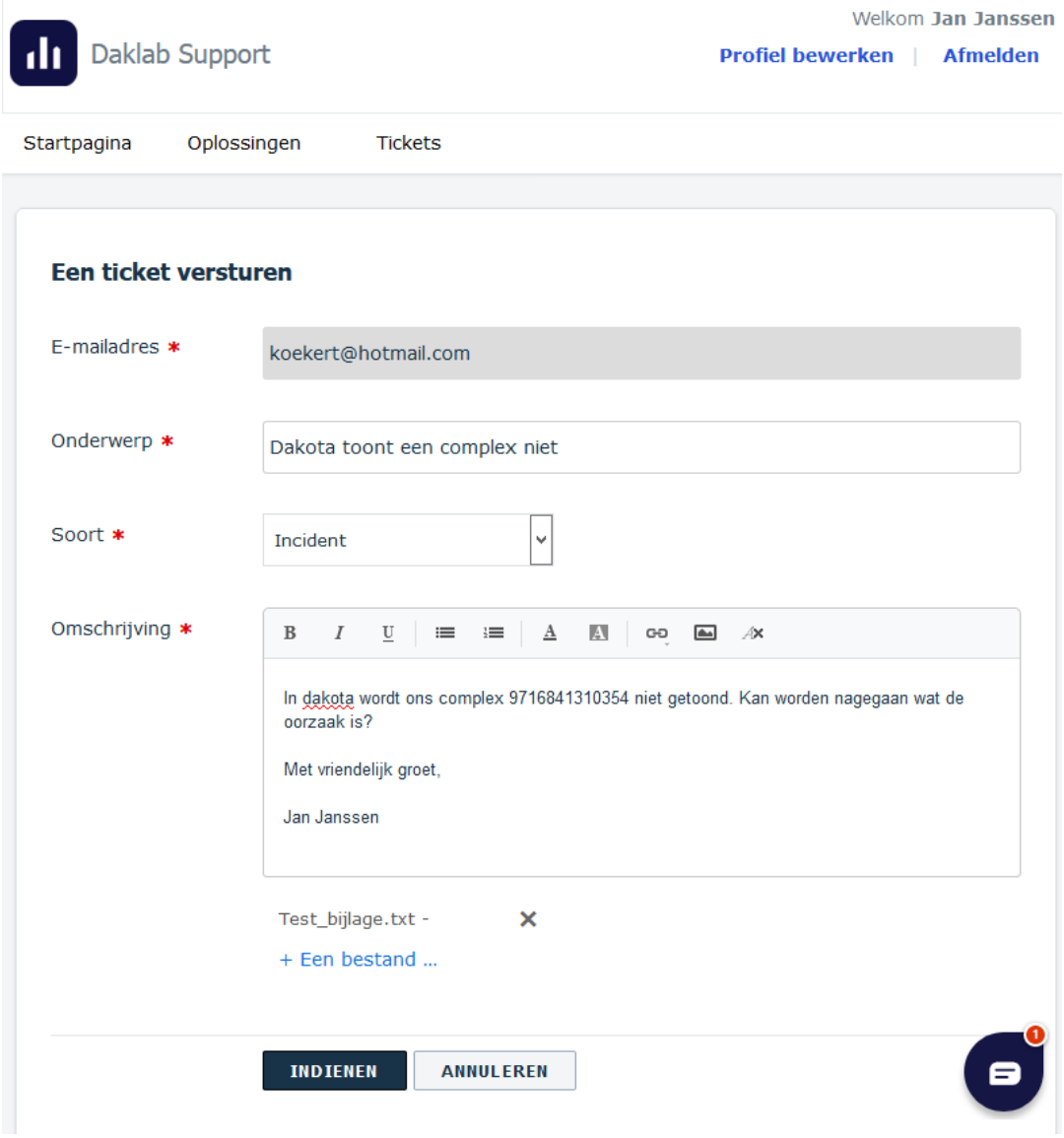
2.2 Nieuw ondersteuningsticket

Indien u geen antwoord op uw vraag of issue heeft kunnen vinden in de kennisbank van Daklab, kunt u een melding aanmaken om uw vraag of issue bij Daklab kenbaar te maken.

Dit doet u als volgt:

Als u bent aangemeld op het Selfservice portaal van Daklab Support kunt u onder de zoekbalk de optie Nieuw Ondersteuningsticket kiezen.

Als u deze optie aanklikt, zal het volgende venster verschijnen:



U kunt in dit venster aangegeven welke vraag u heeft of wat voor issue u bij Daklab wilt melden.

Vul de velden als volgt:

- E-mailadres: *Deze is reeds gevuld, omdat u ingelogd bent.*
- Onderwerp: Maak als eerste vermelding van de dienst waar uw vraag/issue betrekking op heeft en vermeld daarna ook met een paar steekwoorden waar het om gaat.
- Soort: Geef hier aan om wat voor soort verzoek het gaat.
- Omschrijving: Omschrijf zo goed mogelijk waar uw vraag of issue overgaat. Indien het een issue betreft, beschrijf dan ook hoe het issue ontstaat. Als u zelf dit issue heeft geprobeerd op te lossen, beschrijf dan hoe u dit heeft gedaan. Dit helpt ons in het vinden naar de juiste oplossing.
- + Een bestand …: Via deze knop kunt u bestanden toevoegen aan de melding, zoals screenshots en logbestanden. Het is mogelijk om meerdere bestanden te versturen.

Zodra u uw melding volledig heeft beschreven, kunt u de melding versturen. Daklab zal uw melding dan zo snel mogelijk in behandeling nemen. U ontvangt dan een e-mail ter bevestiging.



Melding 200078 is ontvangen - Dakota toont een complex niet

DS

Daklab Support <support@daklab.nl>
Vr 29-5-2020 16:51
Aan: U

Beste,

Hierbij bevestiging wij uw melding.

Een van onze support medewerkers zal uw melding zo spoedig mogelijk oppakken.

Om de status of voortgang van uw melding te bekijken kunt u de volgende koppeling openen.

200078

Bedankt voor uw melding.

Met vriendelijke groet,
Het Daklab Support Team

U vindt uw meldingsnummer in dit bevestigingsbericht. Als u hierop klikt wordt de melding met de actuele status geopend in uw browser.

2.3 Ticketstatus controleren

Als u een melding heeft aangemaakt bij Daklab Support kunt u de status van deze melding volgen via het Selfservice portaal. Dit doet u door op de volgende knop te klikken op het Daklab Support portaal:

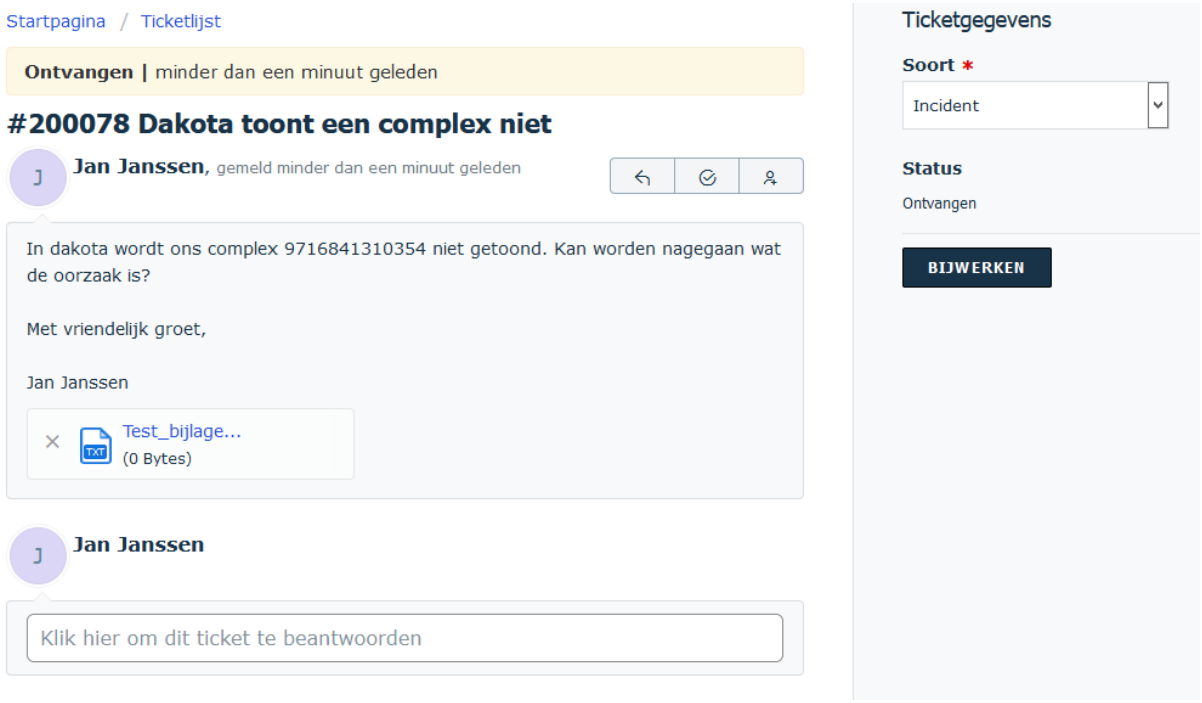
Ticketstatus Controleren

Er verschijnt dan een overzicht van de meldingen die u heeft ingediend. Voor leidinggevenden is het mogelijk om alle meldingen van uw organisatie inzichtelijk te maken. Hiervoor kan een aanvraag bij ons worden ingediend via de genoemde supportkanalen.



Dit overzicht toont standaard de openstaande meldingen. Deze kunt u desgewenst sorteren of filteren door op de opties te klikken die rood omkaderd zijn in bovenstaande afbeelding.

Als u de melding aanklikt waarover u meer informatie wilt inzien, krijgt u een totaaloverzicht van de berichten die in de melding zijn geplaatst.



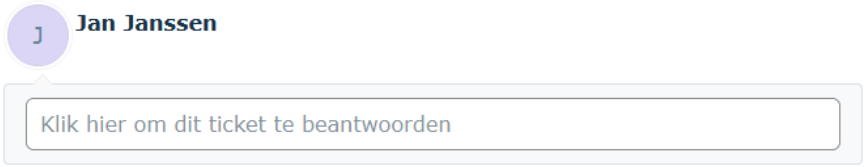
In dit overzicht vindt u uw beschrijving van de melding terug en de eventuele bijlagen die u hebt toegevoegd. Daaronder kunt u de notities lezen die door de medewerker van Daklab zijn

geplaatst. Dit kunnen bijvoorbeeld vragen om aanvullende informatie zijn of een verzoek tot testen.

U kunt onderaan het overzicht zelf ook informatie toevoegen aan de melding. Dit kan zijn naar aanleiding van een vraag[2] van de medewerker van Daklab, maar u kunt wellicht zelf nog extra informatie beschikbaar hebben gekregen waarmee u de melding bij Daklab aan kunt vullen om tot een snellere oplossing te komen. U kunt natuurlijk ook aanvullende informatie aan Daklab vragen via deze melding.

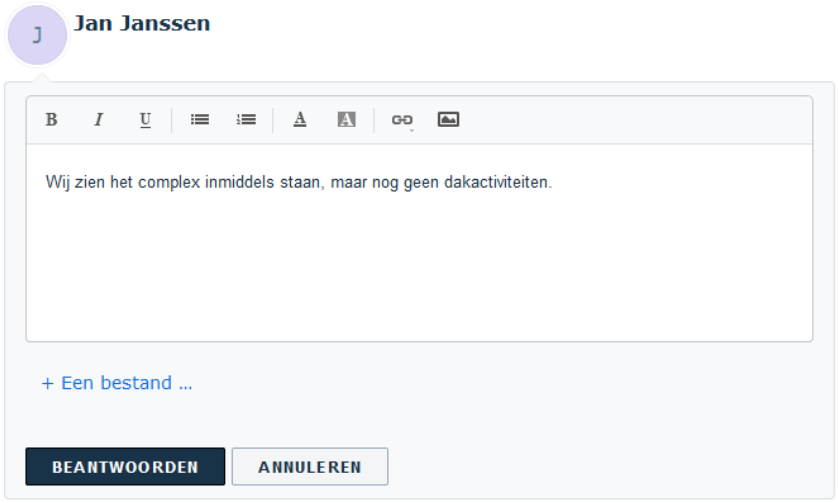
Aan de rechterzijde kunt u zien aan wie de melding is toegewezen bij Daklab, wat de status van de melding is en, indien beschikbaar, de verwachte oplosdatum

Als u verder naar beneden kijkt in het overzicht ziet u het volgende veld staan:



Als u op de tekstbalk klikt, zal er een tekstvak verschijnen waar u uw informatie en eventuele bijlagen kunt achterlaten.

Omschrijf in het tekstvak zo duidelijk mogelijk uw vraag of opmerking en voeg eventueel bijlagen toe die dit ondersteunt.



Kies “Beantwoorden” als uw bericht compleet is en om deze te versturen. Uw bericht zal worden gemeld bij de supportmedewerker van Daklab die dit bericht zo snel mogelijk verder zal behandelen.

Als uw melding is opgelost, zult u daarover een bericht per e-mail ontvangen. Dit bericht bevat een duidelijke toelichting over hoe Daklab Support het issue heeft verholpen, dan wel een duidelijke beschrijving van de oplossing die u zelf kunt toepassen. Indien Daklab Support na 7 dagen geen reactie meer op de betreffende melding heeft ontvangen, zal deze automatisch worden gesloten.

[2] Vragen van de medewerkers van Daklab worden naast de vermelding in het portaal ook per e-mail aan de aanvrager verstuurd.