



Anago Education Helpdesk procedure

Inleiding

Dit document beschrijft de procedure voor het indienen van een verzoek (SR) bij Anago Education. Een Service Request wordt gebruikt voor het stellen van een vraag over het product, het melden van een probleem met het product of het indienen van een verzoek naar nieuwe functionaliteit.

Indienen van een Service Request

Het indienen van een Service Request dient op de volgende manier te gebeuren:



web

De SR wordt aangemaakt door het invullen van een webformulier op help.cogix.nl/vraag. De SR wordt bevestigd met een e-mail met daarin de gegevens over de SR en een zogenaamd casenummer. Dit nummer is van belang bij communicatie over de SR.



telefonisch

Wanneer er spoed is kan telefonisch worden gemeld bij Anago Education op het telefoonnummer 088-9900822. U dient van tevoren een case aan te maken door te mailen of het webformulier. Onthoudt het casenummer dat is aangemaakt. Dit nummer is van belang bij tijdens het telefoongesprek.

De helpdesk is geopend tijdens kantooruren maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur. Na het ontvangen van de SR wordt de SR onderzocht door Anago Education Support. Tijdens het onderzoek wordt bepaald of het een vraag is die direct beantwoord kan worden of dat het hier om een fout of een wens gaat.

In geval van een applicatiefout of een fout in de Anago Education software wordt een inschatting gemaakt van de ernst van het probleem. De reactietijd wordt bepaald aan de hand van onderstaande tabel.

Prioriteit	Criterium	Responstijd
1	Het Anago Education platform is niet beschikbaar.	4 uur
2	■ Belangrijke onderdelen van het Anago Education platform functioneren niet als bedoeld en er is geen work-around beschikbaar.	1 werkdag



3	▪ Belangrijke onderdelen van het Anago Education platform functioneren niet als bedoeld maar zijn via een work- around wel beschikbaar. ▪ Minder belangrijke onderdelen van het Anago Education platform functioneren niet als bedoeld en er is geen work-around beschikbaar.	5 dagen
4	▪ Minder belangrijke onderdelen van het Anago Education platform functioneren niet als bedoeld maar zijn via een work- around wel beschikbaar. ▪ De gebruiker van het Anago Education platform verlangt informatie of ondersteuning op gebied van producteigenschappen, installatie of configuratie.	In overleg

Wanneer het een fout betreft die de status prioriteit 1 of 2 heeft dan wordt deze zo snel mogelijk opgelost middels een patch. Wanneer er een work-around voor een fout bestaat wordt de fout opgelost in de eerstvolgende nieuwe release.

Benodigde informatie

Bij het indienen van een Service Request (in het bijzonder bij fouten) is het van belang dat de volgende informatie wordt geleverd:

- onderwerp e-mail: titel met view naam en korte probleembeschrijving
- datum en tijdstip van het probleem
- het gebruikersaccount van de gebruiker
- scherm en eventuele gemaakte selecties
- het resultaat of de foutmelding en het verwachte resultaat
- de stappen die uitgevoerd moeten worden om het probleem te kunnen reproduceren
- schermafdrucken
- in geval van verschillende calculatieresultaten: bijvoegen calculatie met input uit applicatie (bijv. in Excel sheet)

Communicatie tijdens onderzoek en oplossen

Tijdens het onderzoeken en het oplossen van het probleem kunnen vragen worden gesteld aan de klant. Bij prioriteit 1 problemen wordt een volledige beschikbaarheid van de klant verwacht voor het per ommeegaande beantwoorden van de vragen en/of het aanleveren van logbestanden. Wanneer deze beschikbaarheid niet is gegarandeerd wordt de SR gede-escaleerd naar prioriteit 2. Bij prioriteit 2 of lager wordt een reactietijd van een werkdag gevraagd. Wanneer deze termijnen niet worden gerespecteerd kan Anago Education geen garanties meer geven over afgesproken oplevertermijnen.



Wanneer een e-mail met antwoord wordt gestuurd, vermeld dan altijd het woord 'case' en het casenummer in het onderwerp van de e-mail. Bijvoorbeeld "Case 1234 probleem met inloggen" of "Re: het systeem werkt niet goed (case 1234)".

Escalatieprocedure

Wanneer een probleem kritisch voor het bedrijfsproces wordt of wanneer men ontevreden is met de oplossingen/antwoorden van de service desk kan een escalatieproces worden opgestart. Het escalatieproces kan worden opgestart door het indienen van een verzoek via de reguliere kanalen of door het telefonisch contact opnemen met de Anago Education helpdesk.

Na escalatie van een Service Request zal een hogere prioriteit aan de SR worden gegeven en zal direct telefonisch contact opgenomen worden om de vervolgstappen te bespreken.