

ACCEL SERVICE DESK



Hoe werkt de Service Desk?

1. Contacteer ons:

- ◆ De Service Portal: www.accel.be/portal
- ◆ E-mail: helpdesk@accel.be
- ◆ Telefonisch: **03 460 35 35** (optie 1|2)

2. Ticket

Om u doeltreffend van dienst te zijn wordt er voor elke vraag of melding een "ticket" aangemaakt. Dit is onmisbaar voor uw en onze eventuele toekomstige referentie. U ontvangt een e-mail ter bevestiging dat **uw oproep werd geregistreerd**.

3. Wachtrij

Een ticket wordt in een permanent bewaakte wachtrij geplaatst. Oproepen worden in volgorde van aanmelding behandeld, **met prioritaire behandeling voor bedrijfskritieke storingen en klanten met een "Managed services" overeenkomst**.

3. Call-Back Service

Omdat de meeste storingen of vragen vanop afstand behandeld kunnen worden, zal u eerst telefonisch gecontacteerd worden.

De voordelen van deze call-back procedure:

- Vele storingen kunnen van op afstand opgelost worden, zodat eventuele voorrijkosten voor interventies ter plaatse vermeden worden.
- Ondanks een eventuele wachttijd zal u doorgaans toch sneller geholpen zijn dan bij een interventie ter plaatse.
- Voordat onze medewerker u contacteert, heeft hij de kans zich voor te bereiden door uw dossier in te kijken.

Indien we u niet vanop afstand kunnen verder helpen, zal een interventie worden ingepland.

4. Prestaties

Alle uitgevoerde werken worden gedetailleerd geregistreerd, waarbij de interventietijd automatisch wordt bijgehouden.

5. Afsluiting

U wordt via e-mail op de hoogte gebracht bij het afsluiten van een ticket.

Afhankelijk van het type dienstverleningsovereenkomst, zullen de prestaties verrekend worden. Ook interventies waarbij niet direct resultaten werden geboekt, of waarvan achteraf blijkt dat ze niet de volledige oplossing boden, kunnen aangerekend worden (omdat ze wel bij kunnen dragen tot de uiteindelijke oplossing).

6. Tevredenheids-enquete

Na een interventie **meten wij uw tevredenheid** via een on-line formulier! Uw ervaring en feedback zal onze commerciële en operationele werking altijd ten goede kan komen.

Op weekdays is de
Service Desk bereikbaar
tussen:

09:00 en 12:00
13:00 en 17:00

Ten alle tijde kan u tickets raadplegen op www.accel.be/portal