

Aareon servicedesk

De servicedesk van Aareon
helpt je graag verder!



Aareon

Heb je vragen over onze software of loop je tegen bepaalde problemen aan? Onze medewerkers staan klaar om je te helpen!

Wanneer de implementatie van onze oplossingen is afgerond, kan je met vragen en voor issues terecht bij de servicedesk van Aareon. Ons team bestaat uit ervaren krachten, maar is tevens de kweekvijver voor nieuw talent binnen Aareon. Nieuwe collega's die worden opgeleid door 'training on the job'. Onze kennis wordt continu bijgespijkerd, bijvoorbeeld door interne kennisoverdrachten en door aan te schuiven bij workshops die aan onze klanten worden gegeven. Maar ook door met ervaren consultants mee te lopen tijdens implementatietrajecten bij ons klanten, zodat zij naast de software ook onze klanten en hun processen leren kennen.

De servicedesk van Aareon wordt gekenmerkt door hele korte lijnen en laagdrempeligheid tussen de servicedesk en de ontwikkelteams die de software maken en onderhouden. Dagelijks is er veelvuldig contact.

Meldingsysteem Zendesk

Bij urgente zaken kan je natuurlijk altijd telefonisch contact met ons opnemen. Onze voorkeur gaat er naar uit dat je de melding registreert in ons meldingsysteem Zendesk.

Aan elke melding wordt een prioriteit toegekend. Voor het bepalen hiervan kijken we naar de impact en urgentie hiervan. Ook gezond verstand en kennis van de processen van uw organisatie spelen hierbij een rol. De prioriteit wordt vastgesteld om te bepalen in welke volgorde en binnen welke termijn we een melding moeten verhelpen.

Natuurlijk wil je als klant zo snel mogelijk een oplossing, dan wel een antwoord op een melding. Dat snappen we heel goed. En hier streven we dan ook naar.

'Help ons om jou te helpen'

Het belangrijkste is dat een issue het liefst zo kort en tegelijk zo uitgebreid mogelijk wordt beschreven. Het is met name handig een vaste indeling aan te houden. Die indeling kan er bijvoorbeeld als volgt uitzien:

- Wat deed je?
Leg het uit in kleine stapjesven laat het liefst geen details weg – wat voor jou onbelangrijk lijkt, kan voor ons een belangrijke hint zijn. Moeilijk uitleggen? Gebruik schermafdrucken. Te maken met Alt + printscreen. Dan kunnen wij het issue proberen te reproduceren.
- Wat verwachtte je dat er zou gebeuren?
Nee, "dat het werkte" is hier helaas niet het juiste antwoord. Het kan zijn dat wat jij verwacht iets anders is dan wat wij verwachten. Deze vraag beantwoorden is dé manier om daar achter te komen.

- Wat gebeurde er in plaats daarvan?
Meld alle foutmeldingen die je ziet. Stuur eventueel schermafdrucken van de foutmelding. Te maken met Alt + printscreen.
- Nog iets anders?
Alle andere dingen die je maar kunt bedenken. Komt het issue sinds vandaag voor of al langer? En alleen bij jou of ook collega's?
- Wat is er al gedaan?
Wanneer je al eerdere handelingen hebt ondernomen om het issue proberen op te lossen, dan is het handig dit door te geven. Zo voorkom je dat je een antwoord terug krijgt met informatie die al bekend was. Heb je bijvoorbeeld al een handleiding of de help gelezen, maar het antwoord niet gevonden? Geef het aan en laat bijvoorbeeld ook weten bij welke stap je vastloopt. Zo voorkom je een 'dubbel' antwoord en kunnen wij dankzij jouw terugkoppeling bekijken hoe we onze handleidingen en/of help kunnen verbeteren; een voordeel voor beide partijen.

Andere hulpbronnen

Natuurlijk proberen wij je van zo veel mogelijk informatie te voorzien, zodat je onze hulp (bijna) niet nodig hebt. Denk hierbij aan de 'helpfunctie' in de software en onze documentatie in de vorm van releasenotes en handleidingen. Ook onze Academy kan je goed op weg helpen met alle workshops die zij verzorgt. Je vindt hier meer informatie over [onze Academy](#).

De servicedesk van Aareon staat klaar om jou te helpen om het maximale uit onze software te halen!