Heb je een technische vraag, een issue of iets wat wij voor je moeten oppakken?

Spoed?
Voor conversie-killende issues.

Mail direct naar
SUPPORT@ATVISE.NL

Maandag - Vrijdag van 08:30 - 17:00
071 207 3400

Buiten kantooruren (Mennolt)
06 122 05 718

We helpen je natuurlijk graag zo snel mogelijk. Om de support aanvraag zo effectief mogelijk op te kunnen pakken hebben we de volgende zaken nodig:

- ✓ **Kies voor een duidelijk onderwerp in je mailtje.** Let op forwards & replies waar bijvoorbeeld automatisch het oorspronkelijke onderwerp wordt meegestuurd. Is dit een goed onderwerp voor het issue?
- ✓ **Omschrijf het probleem of vraag helder met extra toelichting,** waar het zich voordoet (de web-pagina, op de computer, tablet of mobiel), welke browser je gebruikt (Google Chrome, Internet Explorer/Edge, Safari etc.)
- ✓ **Voeg printscreens toe aan je mailtje:**
  Mac: CMD + Shift + 3 Windows: CTRL + Shift + 3

01

Spoed
Conversie killende issues

Bijvoorbeeld website down of winkelwagen knop werkt niet waardoor mensen niet kunnen afrekenen.

Bel naar kantoor tijdens kantooruren of buiten kantooruren naar Mennolt. Mail daarbij ook naar support@atvise.nl zodat we je statusupdates kunnen sturen.

02

Semi-Spoed
Productie verstorende issues

Bijvoorbeeld: koppeling werkt niet helemaal goed of klant-inlog werkt niet goed. Maar klanten kunnen wel bestellen en afrekenen.

Hiervoor graag een ticket inschieten via support@atvise.nl, dan wordt het binnen kantoortijden z.s.m. opgepakt.

03

Regular
Planbare issues/taken

Bijvoorbeeld het toevoegen van nieuwe functies of producten.

Hiervoor graag een ticket inschieten via support@atvise.nl, dan wordt dit bij ons ingepland en opgepakt. (in overleg, afhankelijk van de werkzaamheden en beschikbaarheid in onze planning)

Wat wij doen om jouw kosten in de hand te houden van de vragen die je bij ons stelt.

Wanneer je een *ticket* bij ons inschiet, kijken wij hier zo snel mogelijk naar. Is het iets dat we binnen 1 uur kunnen afhandelen? Dan pakken we het direct op. Komen we er in dat eerste uur achter dat het langer gaat duren, factureren we alleen de tijd voor het onderzoek (max. 1 uur). Vervolgens benaderen wij je apart met een tijdsinschatting voor het oplossen van jouw vraag/probleem. Pas na jouw akkoord gaan we verder met de werkzaamheden. Voor efficiëntie redenen kan hier **in onderling overleg** van afgeweken worden.