

Als klant wilt u onbezorgd gebruik kunnen maken van de door ons geleverde IoT oplossingen. Toch kan het voorkomen dat u zaken aangepast wilt zien, een vraag hebt of met een incident geconfronteerd wordt. Ook dan staan wij van Thingsdata vanzelfsprekend voor u klaar.

Voor al uw operationele vragen, mutaties en storingen kunt u bij onze supportafdeling terecht. De supportafdeling wordt dagelijks bezet van 09:00 uur tot 17:00 uur door medewerkers met expertise op het snijvlak van telecom, IT en IoT. Op basis van een SLA overeenkomst kunt u ook 's avonds, 's nachts en in het weekend rekenen op de diensten van de supportafdeling van Thingsdata.

Customer care | Providing superior service | Monitoring | Connecting the data dots



Werkwijze

'Fast, reliable and professional support'

De supportafdeling van Thingsdata is van maandag tot en met vrijdag geopend van 09:00 uur tot 17:00 uur. U kunt ons bereiken via support@thingsdata.nl of op 085-0443590. De melding verwerken wij als supportticket in ons ticketingsysteem. Vervolgens wordt uw melding beoordeeld op urgentie niveau en doorgezet naar een medewerker met de juiste expertise of uw dedicated servicemanager. Op basis van de afgesproken service level agreement wordt de ticket behandeld en via ons ticketingsysteem blijft u altijd op de hoogte.

- Bereikbaar tussen 9:00 en 17:00 op werkdagen
- Medewerkers met telecom, IT en IoT expertise
- Snelle reactietijd en oplostijd



Ticketingsysteem

'Essential system to streamline customer care'

Onze supportafdeling maakt gebruik van een geavanceerd ticketingsysteem. Bij elke melding wordt er automatisch een ticket aangemaakt. Iedere ticket heeft een uniek ID dat u kunt gebruiken om de status op te vragen of voor verdere correspondentie. Na het aanmaken van de supportticket en bij iedere statuswijziging ontvangt u een bevestiging per mail. Wij verzoeken u om elke vraag, storing of mutatie via email te melden, omdat dit ten goede gaat van de snelheid en precisie van onze service.

- Uniek ticket ID
- Bevestiging per mail
- Actuele status ticket zichtbaar



SLA

'Extended support for your organization'

Als klant van Thingsdata heb je de mogelijkheid om 8 uur per dag, 5 dagen in de week contact op te nemen met onze supportafdeling, maar het is ook mogelijk om buiten kantooruren ons telefonisch of via email te bereiken (24x7 en zelfs op officiële feestdagen) op basis van de specifieke SLA afspraken. Hierbij is het mogelijk om priorisering te krijgen op uw melding (snellere responsetijden). De SLA is afhankelijk van de onderliggende afspraken met de toeleveranciers van Thingsdata.

- 24x7 bereikbaarheid
- Responsetijd binnen één uur mogelijk
- Dedicated servicemanager



Personal touch | 24 x 7 support | High end IoT security | News | Verticals

Geïnteresseerd?

Neem contact met ons op via support@thingsdata.nl

Johan van Hasseltweg 2-C4
1022 WV Amsterdam

+31 - 085-0443500
www.thingsdata.nl

Thingsdata. All things all data