

1 Wat bedoelen we concreet met goede service?

Dat je tevreden bent én blijft met onze producten en diensten.

1.1 Storingen aanpakken

We gaan voor een 10. Elke dag weer. Maar een systeem zonder storing kunnen ook wij niet garanderen. Ieder softwarepakket heeft helaas wel eens met storingen te maken. Het scheelt een hoop als ze in ieder geval snel en adequaat worden opgelost. En dat kunnen we dan weer wél beloven. Daarom valt het oplossen van bugs van de software (let op: niet hardware) binnen de licentie. Ze worden afgehandeld op basis van prioriteit. Een niet-werkend kassasysteem krijgt dus altijd voorrang.

1.2 Directe ondersteuning

Doordeweeks

We zijn doordeweeks tussen 08:30 – 17:00 uur telefonisch te bereiken voor gebruikersvragen die niet op de Frequently Asked Questions (FAQ) pagina op help.kjkassa.nl staan. Buiten kantooruren (tot 22:00 uur) is een medewerker op basis van beschikbaarheid bereikbaar. Geen directe telefoonlijn. Je krijgt eerst een voicemail. Na het inspreken van de voicemail wordt dit beoordeeld. Bij bedrijf kritische voicemails word je binnen één uur teruggebeld.

Weekend

In het weekend is een medewerker op basis van beschikbaarheid bereikbaar. Dit is tussen 09:30 – 16:00 uur. Er is geen directe telefoonlijn. Je krijgt eerst een voicemail. Na het inspreken van de voicemail wordt dit beoordeeld. Bij bedrijf kritische voicemails wordt er binnen één uur contact opgenomen. Er wordt enkel ondersteuning geleverd aan de gebruiker om operationeel te kunnen werken. Overige punten worden op de eerstvolgende werkdag opgelost. Dit wordt beoordeeld door KJ.

WhatsApp bereikbaarheid (+31413747466)

Dit nummer is bereikbaar buiten de reguliere kantoortijden (tot 22:00 uur), in het weekend (tussen 09:30 – 16:00 uur) en tijdens de middagpauze (tussen 12:00 en 12:30 uur). Via WhatsApp kan er eenvoudig berichten en afbeeldingen gestuurd worden om ons te helpen problemen sneller en efficiënter op te lossen. Deze extra service biedt meer flexibiliteit en gemak, zodat onze klanten ook buiten de vaste openingstijden op ons kunnen rekenen voor ondersteuning.

1.3 Up-to-date blijven

De applicatie is opgebouwd uit meerdere frameworks. Zie het als een gereedschapskist met handige tools om als ontwikkelaar sneller en beter code te produceren. Essentieel om steeds beter te worden dus.

Deze frameworks worden regelmatig voorzien van updates. Dan worden er nieuwe functionaliteiten toegevoegd, zaken verbeterd of beveiligingsproblemen opgelost. Uiteindelijk worden oude versies niet meer ondersteund. Dit kan in de toekomst voor problemen zorgen. Daarom is het belangrijk om deze frameworks regelmatig bij te werken. De licentie voorziet in het bijwerken van de noodzakelijke updates. Zo blijft de software altijd veilig, snel en gebruiksvriendelijk. Daarnaast heeft de gebruiker recht op tenminste één update met nieuwe functionaliteiten per jaar.



1.4 Snel en actueel blijven

De snelheid van onze applicaties is topprioriteit!

Wij monitoren continu al het dataverkeer. We zien zo altijd of het ergens slimmer of sneller kan. Kunnen we ergens voor jou een optimalisatie doorvoeren? Dan doen we dat! Vanzelfsprekend.

Vindt de hosting via ons plaats? Dan regelen wij:

- Dat je systeem opgeschoond is en blijft
- Dat oude data, in overleg, verwijderd worden
- Dat we je database en procedures continu versnellen
- En dat we periodieke back-ups maken van de broncode, documenten en database. Back-ups bewaren we 7 dagen.

1.5 Kennis vastleggen

Iedereen is vervangbaar.

Je wilt als bedrijf dat al jouw systemen in goede handen zijn. Daarom mag alle kennis niet bij een van onze medewerkers zitten. Dat maakt jou en ons kwetsbaar. Daarom hebben we alle processen en functionaliteiten gedocumenteerd in onze 'knowledge base'. Zo is er nooit een probleem als iemand KJ verlaat. Nog een voordeel: we kunnen nieuwe KJ'ers snel van alle kennis voorzien.

2 Zitten er grenzen aan de service?

Onze service houdt ergens op. Zijn de batterijen van je toetsenbord leeg, moet je ze echt even zelf vervangen. Dit hoofdstuk maakt duidelijk welke zaken niet binnen de licentie vallen.

2.1 Frequently Asked Questions (FAQ)

Op help.kjkassa.nl staan alle veelgestelde vragen. Neem je contact op met KJ en je vraag staat op de FAQ? Dan worden de netto bestede uren doorbelast. Uiteraard worden de kassaklanten hier netjes op gewezen en gestuurd om de FAQ te gebruiken.

De FAQ kun je ook snel en gemakkelijk vinden op je kassa. Ga naar menu > Open Kassa wiki.

2.2 Netwerkbeheer

Wij zijn een softwareleverancier. We bouwen programma's, toepassingen en applicaties. We hebben niet de kennis in huis over netwerkbeheer. De verantwoordelijkheid voor jullie eigen netwerk ligt niet bij ons. Als wij iets signaleren, kaarten we dit natuurlijk wel aan. Het hoeft niet, maar toch doen we dat graag. We lossen het alleen niet op, daar is je netwerkbeheerder voor.

Verandert er iets aan je netwerk? Wij ondersteunen je, zodat onze software direct weer optimaal draait. Het is wel handig dat we zo iets op tijd weten. Dan reserveren we tijd. Uiteraard belasten we alleen de netto bestede uren door.

Waar moet je dan aan denken? Internet- of stroomstoringen, Firewall- of beveiligingsfouten, Windows updates of kabels die niet juist zijn aangesloten.

2.3 Support op hardware

Wij zijn een softwareleverancier. We bouwen programma's, toepassingen en applicaties. We hebben niet alle kennis in huis over hardware. Heb je problemen met je bonprinter, pinterminal, de kassacomputer, kassalade? Wij ondersteunen je, zodat onze software direct weer optimaal draait. Bij voorkeur horen we dit tijdig zodat we tijd kunnen reserveren. Uiteraard snappen we ook dat dit niet altijd mogelijk is. We helpen dan ook graag. De netto bestede uren worden dan wel doorbelast.

HP Monitor:

- Standaard 2 jaar fabrieksgarantie bij HP
- Aanvullende garantie: HP Carepack tot 5 jaar

Epson bonprinter:

- Standaard 12 maanden fabrieksgarantie bij Epson.

CCV Pinterminals

- Gebreken en storingen die binnen zes maanden na aflevering ontstaan, wordt door CCV gratis hersteld
- Heeft het product binnen drie maanden na het herstel opnieuw dezelfde storing of gebrek, dan herstelt CCV die storing nog een keer gratis.
- Een servicecontract wordt rechtstreeks afgesloten bij de pinleverancier.
 - o All-in Plus Servicecontract
 - Service op zondagen
 - Service op feestdagen
 - Support op locatie
 - Support op afstand
 - Monteur binnen 4 uur op locatie
 - o All-in Servicecontract
 - Support op locatie
 - Support op afstand
 - Binnen acht uur een monteur op locatie

2.4 Support en onderhoud op interfaces

Wijzigingen in de koppelingen door derden, vallen buiten dit SLA. De kosten die wij maken voor het wijzigen van onze koppelingen, rekenen we door op basis van netto bestede uren.

2.5 Herstellen werk derden

Het kan voorkomen dat onze applicatie is beschadigd door werk van derden. Hier voeren wij vervolgens herstelwerkzaamheden op uit. Deze onvoorziene handelingen belasten wij door op netto bestede uren. De schade moet immers hersteld worden. (Voorbeeld: er ontstaat een kasverschil, een kasopmaak klopt niet omdat een medewerker verkeerde producten, tafels of prijzen heeft aangeslagen)

Waar kun je nog meer aan denken? Ondersteuning voor of over Office365, betaalproviders, E&R.



2.6 Improvements

Bestaande functionaliteiten blijven we verbeteren. Vaak heb jij ook nieuwe wensen voor de applicatie. Een nieuwe functie bijvoorbeeld, die nog beter aansluit op je bedrijfsvoering. Om die nieuwe functie te realiseren, werken wij hem eerst functioneel uit. We voorzien de uitwerking van een urenbegroting. Na jouw akkoord plannen we de verbetering in.

2.7 New features

Een new feature is een uitbreiding van de applicatie. Hierdoor wordt hij groter. Zie het als een serre aan je huis. Een grotere applicatie betekent voor ons meer onderhoud. Daardoor stijgen de onderhoudskosten. Na jouw akkoord wordt het licentiebedrag in de maand van oplevering verhoogd met 1,25% van de eenmalige investeringskosten van de feature waar het om gaat.

2.8 Tasks

Een task is een issue dat op werkelijk bestede tijd wordt doorbelast. Een task gebruiken we voor issues waar geen urenbegroting voor nodig is. Denk bijvoorbeeld aan een losse Excel-export of het verwijderen van bepaalde data uit de database. Toch geven we altijd even aan hoeveel uur we verwachten bezig te zijn. Ook dat voorkomt verrassingen achteraf. Na jouw akkoord, wordt de task pas ingepland en opgepakt.

2.9 Op locatie

Trainingen, nascholing, consulting, support en ondersteuning op locatie rekenen we door op basis van netto bestede uren. Nieuwe kassaklanten krijgen in het voorstel een keuze aangeboden voor een standaard online training of een fysieke training op locatie.