

Ondersteuning / Support

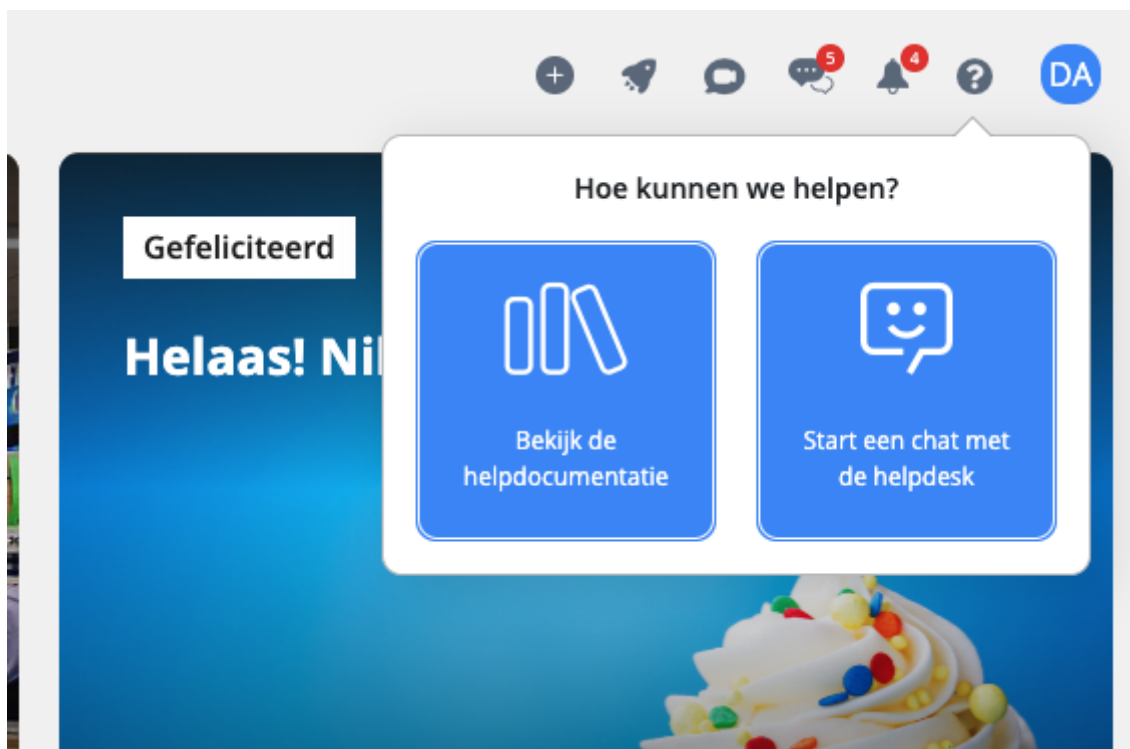
We hebben comvay360 zo eenvoudig mogelijk ontwikkeld en zijn dagelijks ermee bezig om het steeds weer eenvoudiger en makkelijker te maken. Hoe eenvoudig ook, door de omvang aan functies komt het geregeld voor dat gebruikers er niet helemaal uitkomen.

Heb jij ook hulp nodig of heb je een vraag, laat het ons dan weten. We helpen dan graag!

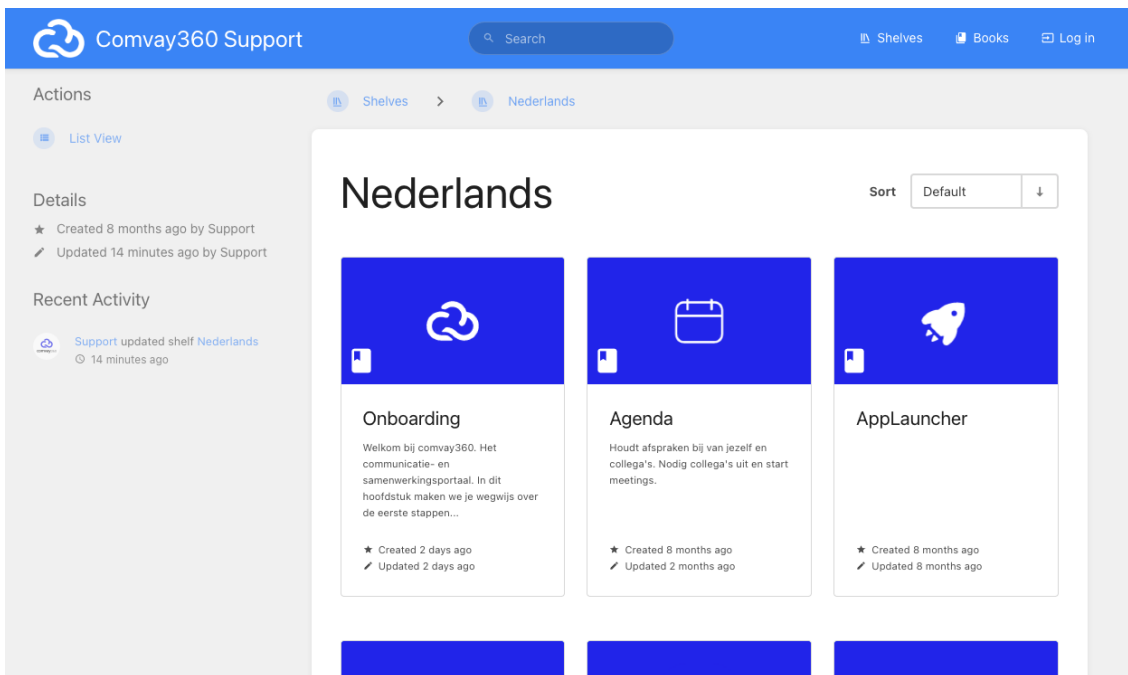
Je kunt ons op 3 manieren bereiken:

Support chat

Verreweg de snelste manier om met ons in contact te komen. Login in je comvay360 omgeving. Click rechts boven op het vraagteken-icoon. Er verschijnen twee keuzes:

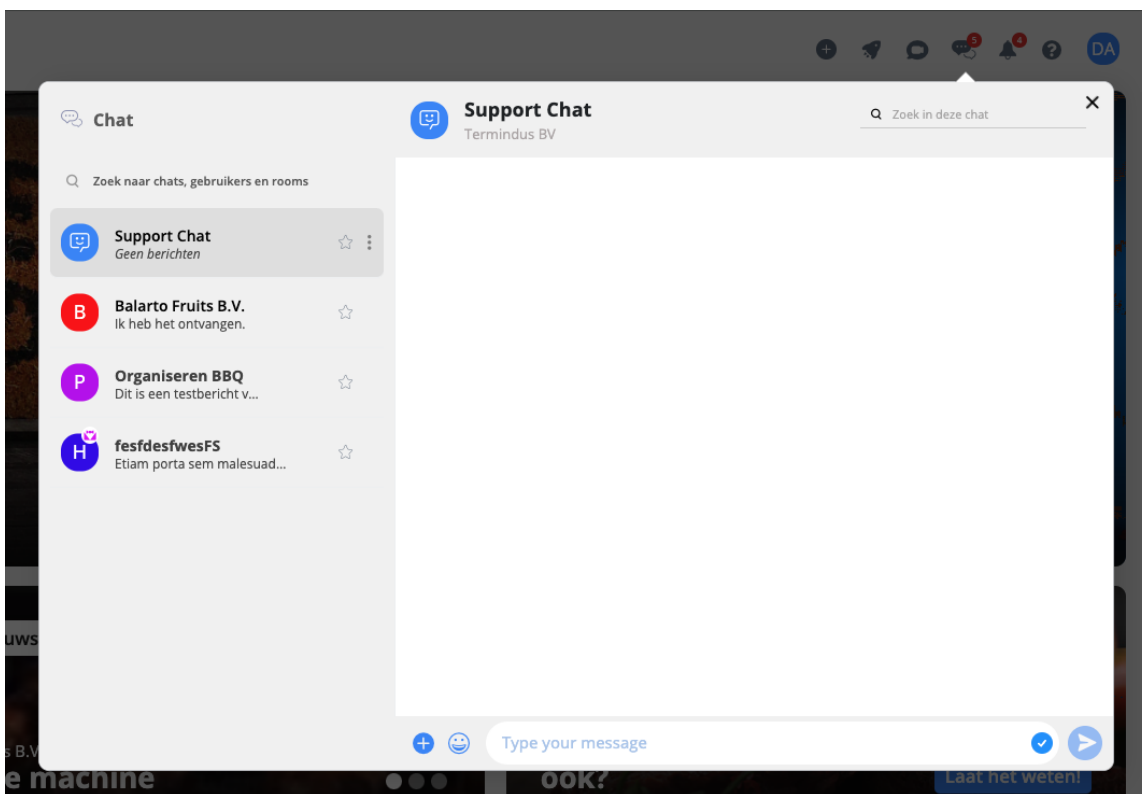


De eerste keuze is de helpdocumentatie.



Hier kun je antwoorden op veel vragen vinden. De documentatie wordt bijna dagelijks aangevuld.

Vind je hier niet de antwoord die je zoekt kun je een support chat met ons starten. Ons supportteam ontvangt je bericht en zal spoedig reageren.



E-mail

Heb je een zeer uitgebreide vraag waar een chat minder geschikt voor is, kun je ons ook mailen.

Richt je vraag dan aan support@comvay360.com.

Hou er rekening mee dat de reactietijd op een vraag die ons via e-mail bereikt, langer kan duren. We trachten altijd op dezelfde dag te reageren.

Telefonisch contact

Je kunt ons ook bellen. Ons telefoonnummer is **+31(0) 85 130 18 27**.

Het lijkt vaak de makkelijkste weg en kan in bepaalde gevallen eenvoudige problemen idd snel oplossen. Meestal is het zo dat een probleem met screenshots en andere informatie beter uit te leggen valt. Dan is een van de voorgenoemde manieren om met ons contact op te nemen beter. Je bent ook minder ervan afhankelijk dat we ook direct bereikbaar zijn. Soms zijn er situaties waar wij telefonisch lastiger bereikbaar zijn en tegelijkertijd via chat direct reageren.

Tot slot

We raden aan om altijd eerst via de chat met ons contact op te nemen. Mocht dit niet werken kunnen we het via e-mail of telefonisch behandelen. In complexe situaties kunnen we ook via een videoafspraak ondersteuning bieden.

Hou er overigens rekening mee dat alle voorgenoemde kanalen alleen tijdens kantoortijden (ma t/m vr. 9 - 17) bereikbaar zullen zijn. Dat betekent dat buiten deze tijden je bericht niet wordt gelezen en er dus ook geen reactie op volgt.

Wel kun je gerust het bericht versturen. Het gaat zeker niet verloren, alleen wordt het dan dus pas de eerstvolgende werkdag gelezen en opgepakt.

Revision #3

Created 14 February 2024 14:42:43 by Support

Updated 14 February 2024 15:11:38 by Support