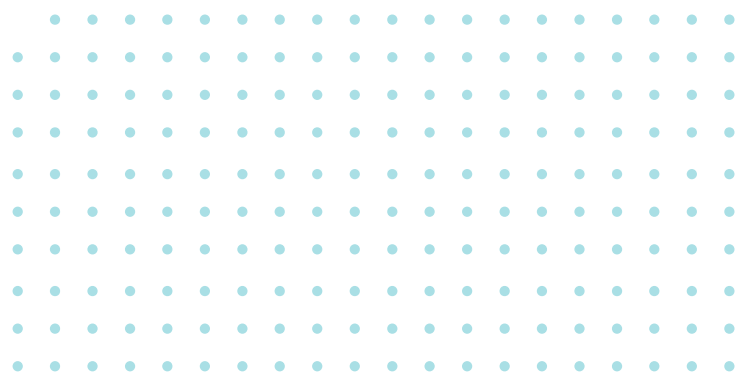


Kliksafe Onderwijs Support



Kliksafe onderwijs support

Bij Kliksafe zorgen we dat alles soepel werkt, zodat het onderwijs gewoon door kan gaan. Geen ingewikkeld gedoe, gewoon duidelijke hulp wanneer je het nodig hebt.

Bereikbaar	maandag t/m vrijdag, 08:00 – 17:00
Telefoon	085 489 1300
E-mail	onderwijs@kliksafe.nl
Tip!	Kijk eerst op onze online servicepagina voor FAQ's, instructievideo's en handige tips die je direct verder helpen.

Wat je van ons kunt verwachten

In elke situatie pakken wij je melding direct, zorgvuldig en doelgericht op. We houden actief contact, geven duidelijke en toepasbare instructies en informeren je tijdig over de voortgang. Ons doel is dat jij zonder onderbrekingen kunt lesgeven en dat leerlingen veilig en probleemloos verder kunnen werken.

Loopt het vast?

Wanneer je het gevoel hebt dat een melding stilvalt of langer duurt dan passend is binnen een onderwijsomgeving, kun je direct contact opnemen met je accountmanager. Samen zorgen we ervoor dat de situatie snel wordt opgepakt en dat jij en je leerlingen weer zonder onderbrekingen verder kunnen werken.

Hoe we prioriteiten bepalen

Wij bepalen de prioriteit van een melding op basis van het aantal getroffen gebruikers en de mate waarin het onderwijsproces wordt belemmerd. Deze impactclassificatie bepaalt de urgente opvolging en het benodigde herstellenniveau, zodat continuïteit van lessen en leerlingactiviteiten gewaarborgd blijft.

Wat krijgt prio?	Impact			
	Enkele gebruiker(s)	Een klas	Meerdere klassen	Gehele school
Product werkt niet met gevolgen voor het onderwijsproces	Prio 3	Prio 2	Prio 2	Prio 1
Product werkt beperkt met gevolgen voor het onderwijsproces	Prio 3	Prio 2	Prio 2	Prio 2
Product werkt niet zonder gevolgen voor het onderwijsproces	Prio 3	Prio 3	Prio 2	Prio 2
Product werkt beperkt zonder gevolgen voor het onderwijsproces	Prio 4	Prio 4	Prio 3	Prio 3
Overige product gerelateerde storingen, wijzigingsverzoeken of vragen	Prio 4	Prio 4	Prio 4	Prio 4

Wat zijn onze re(actie)tijden?

Prioriteit	Wat het betekent	Reactie en actie
Prio 1 – Urgent	Groot probleem, hele school of onderwijsproces stilgelegd	Binnen 30 minuten
Prio 2 – Hoog	Belangrijk probleem, meerdere klassen of belangrijk proces	Binnen 2 uur
Prio 3 – Normaal	Kleinere problemen, beperkt effect op onderwijs	Binnen 1 werkdag
Prio 4 – Overig	Vragen, kleine storingen, wijzigingsverzoeken	Binnen 2 werkdagen