

Algemeen

Zelfstandigheid en zelfredzaamheid in het gebruik

Onze doelstelling is dat elke klant zelfstandig kan werken met Genkgo. Hierbij zijn drie fases belangrijk:

1. Migratie en inrichting van de software;
2. Dagelijks gebruik van de software;
3. Overdracht van functie aan opvolger of collega.

Genkgo stelt alles in werk om deze zelfstandigheid en zelfredzaamheid te garanderen. Dit doen wij door software te maken:

1. Die voldoende functionaliteit biedt;
2. Die breed toegankelijk en gebruiksvriendelijk is, en;
3. Waarvan de werking is gedocumenteerd.

Ondersteuning wordt kosteloos verleend aan de contactpersonen die bij Genkgo contractueel bekend zijn. Dat is vaak een bestuurder of een lid van een specifiek ondersteuningsorgaan. Tenzij anders overeengekomen levert Genkgo geen support aan ieder ander persoon die op welke wijze dan ook bij de klant is aangesloten.

Online documentatie, FAQs en uitlegvideo's

Documentatie van onze software wordt aangeboden op een speciaal hiervoor ingerichte supportwebsite, support.genkgo.com. De inhoud is daarnaast opgenomen in de administratieve omgeving van de klant. Naast documentatie zijn er handleidingen, antwoorden op veelgestelde vragen en uitlegvideo's te vinden.

Voor het merendeel van de software heeft Genkgo documentatie geschreven. Genkgo spant zich in deze documentatie bij te werken voor de laatste versies van de software. Hierover kan echter geen garantie worden gegeven.

Ondersteuning via e-mail

Het kan zijn dat een klant er niet helemaal uit komt met de online documentatie. In dat geval kan hij/zij zijn vraag e-mailen naar support@genkgo.nl. Genkgo beantwoordt dit soort vragen alleen via e-mail. Dat komt doordat een vraag over software meestal complexe en gedetailleerde instructies vraagt. E-

mail leent zich verreweg beter dan telefonie voor het geven van deze ondersteuning met behulp van links naar help-artikelen, schermafbeeldingen of stapsgewijze handleidingen.

Wanneer kunt u beter bellen?

Wij verzoeken u om ons alleen voor urgente zaken te bellen. Onder urgent verstaan wij storingen met hoge prioriteit die veroorzaakt worden door een probleem op ons platform:

- Website is niet beschikbaar
- Admin is niet beschikbaar
- Applicatie is niet beschikbaar
- Issue m.b.t. veiligheid, zoals SSL, datalek

Bij andere verzoeken zullen wij u vragen om uw vraag te e-mailen. Dit antwoord zal u ook krijgen als u toch belt voor niet urgente zaken.

Ondersteuning via een webinar/afspraak

Genkgo is niet zo maar op afroep beschikbaar om in een overleg te stappen. Dat kan niet worden verwacht van de vergoeding voor de maandelijkse licenties die Genkgo in rekening brengt. Als we dat onderdeel zouden moeten gaan maken van de dienstverlening, dan zou de prijsverhoging dusdanig zijn dat Genkgo zich uit de markt voor verenigingen zou prijzen. Ondersteuning vindt derhalve altijd plaats via e-mail. Wanneer de klant een complex probleem heeft waarvoor hij de oplossing niet weet, dan kan een consult via een webinar worden aangevraagd. Zulks geschied tegen betaling.

Gerelateerde werkwijzen:

- Geavanceerde ondersteuning: consult
- Webinar

Dit document is voor het laatst aangepast op 17 jan 2025 om 14:18:24.