

Helpdesk wordt Supportdesk

2022-05-19 - Supportdesk

Om onze service te verbeteren veranderen wij **per 13 juni** het volgende:

Openingstijden verruimen

We komen veel klanten tegemoet in een langgekoesterde wens, u kunt ons voortaan vanaf 8.00 uur bellen! Ook tijdens de lunch blijven we open. Dat betekent dat u ons telefonisch kunt bereiken tussen 8.00 - 17.00 uur.

Helpdesk wordt supportdesk

Vanaf 13 juni kunt u bij vragen terecht bij onze supportdesk. Ons e-mailadres wijzigt in supportdesk@zermelo.nl. Het telefoonnummer (071 52 400 86) en de service blijven ongewijzigd.

De diversiteit aan onderwijskundige concepten groeit, maar ook de complexiteit en diversiteit van vragen aan onze helpdesk groeit. We willen u graag in al deze vragen blijven ondersteunen. Op de achtergrond zijn we daarom bezig met het verbeteren van onze helpdesk en één onderdeel daarvan is dat we u voortaan vanaf onze supportdesk te woord zullen staan.

Wachttijden

Zeker in de drukke periodes kunnen de wachttijden aan de telefoon oplopen. We proberen dit uiteraard zo veel mogelijk te voorkomen. Dit doen we onder andere door extra capaciteit te creëren op drukke momenten. Ook hebben we sinds kort speciale supportdesk medewerkers. Deze medewerkers richten zich volledig op de supportdesk en zijn specialisten in het snel en volledig beantwoorden van uw vragen.

Wat kunt u doen?

Hoe meer mensen op hetzelfde moment bellen, hoe langer de wachttijd. We zien dagelijks een piek tussen 9.00 en 11.00 uur. Tussen 14.00 en 16.00 uur zien we beduidend lagere wachttijden. Heeft u een vraag die even kan wachten? Overweegt u dan om deze 's middags te stellen.