



Uw Licentie: 2xxx InfokasV3 versie 3.x of TS Pos versie 4.x

Uw naam
Adres
Postcode + Plaats

On-line Helpdesk :

Login pagina:
<https://helpdesk.infobits.nl/mijn-account/>

Uw helpdesk login gebruikersnaam:	zie licentie informatie
Uw helpdesk e-mail adres:	mailadres gebruikt bij de bestelling of activering
Support contract:	xxx
Whats-App support:	xxx
On-line helpdesk toegang geldig tot:	xxx
Waarde beltegoed:	xxx

In deze mailing:

Wijziging laag BTW tarief op 1 januari 2019
Nieuw helpdesk formulier
Nieuwste InfokasV3 en TS Pos programma versies
Einde support via Whats-App
Einde support via E-mail
Telefonische support aanvragen

Laag BTW tarief van 6% naar 9%:

Op 1 januari 2019 gaat het lage BTW tarief omhoog naar 9%. Deze wijziging moet tussen de laatste verkoop van 2018 en de eerste verkoop van 2019 doorgevoerd worden in de kassa.

Hierbij zijn er 2 opties:

1. De verkoopprijs inclusief BTW blijft gelijk, de bruto winst per product wordt met ~ 2.7% verlaagd.
2. De verkoopprijs wordt verhoogd met ~ 2.8% verhoogd en eventueel afgerond op een rond bedrag.

Voorbeelden:

Oude prijs = € 2.75, nieuwe prijs = € 2.75, verlies = € 0.07

Oude prijs = € 2.75, nieuwe prijs = € 2.83, afgerond € 2.85, winst = € 0.02

Uitleg over het aanpassen van het BTW tarief volgt in december via de on-line helpdesk. Het aanpassen van de prijzen kunt u zelf doen of eventueel laten doen. Voor het laten aanpassen van de verkoopprijzen (BTW verhoging + afronden op een rond getal) moet u van te voren een afspraak maken via de on-line helpdesk.

Nieuw on-line Helpdesk formulier:

We hebben een nieuwe on-line helpdesk geïnstalleerd, de oude versie was voldeed niet aan de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) norm. Het nieuwe helpdesk programma heeft ook betere functies om prioriteit in te stellen, controle over wat er door wie is geantwoord en een ingebouwde vraagbaak waarmee herhalende vragen snel kunnen worden beantwoord.

Probeer het nieuwe helpdesk formulier uit door een ticket in te sturen waarbij het onderwerp begint met het woord TEST. Laat ook uw personeel weten hoe er ingelogd moet worden (noteer uw inlognaam en wachtwoord).

Uitleg over het nieuwe formulier op:

<https://helpdesk.infobits.nl/2018/09/14/een-nieuw-ticket-aanmaken/>

Onder aan bovenstaande pagina staat een lijst met geteste browsers en mogelijke oplossingen voor problemen met het aanmaken van een ticket.

Als de kassa/computer bij ons is gekocht dan kunnen wij helpen bij problemen, zo niet dan moet de leverancier of de systeembeheerder (= degene die helpt als er bijvoorbeeld een virus op het systeem zit) het probleem oplossen.

Nieuwste InfokasV3 en TS Pos programma versies:

Bovenaan de helpdesk pagina staat bij uw software en SLA status ook het laatste versienummer van de software waarmee u werkt. Updaten is niet verplicht maar wordt wel geadviseerd.

Einde Whats-App support:

Via Whats-App was het mogelijk om snel een foto of een filmpje van het beeldscherm te sturen om een vraag of probleem te verduidelijken. Ook was de prioriteit (de snelheid waarmee wij antwoorden) hoger dan bij on-line support.

Omdat er te weinig klanten waren die hiervoor € 3.50 per maand wilden betalen kan het voor ons niet uit om de licentie voor de Whats-App plug-in te verlengen.

Foto's insturen kan ook via het helpdesk formulier, dit is wel beperkt tot 1 Mb dus het kan zijn dat de foto eerst verkleind moet worden.

Einde support via E-mail:

We vragen klanten al meerdere jaren om helpdesk vragen in te sturen via de on-line helpdesk maar hebben toch nog regelmatig vragen via e-mail beantwoord. Het beantwoorden van vragen via e-mail veel meer tijd vanwege het opzoeken van de juiste gegevens (welke klant, welke hardware en welke software) en het bijhouden of een vraag al beantwoord en/of een probleem opgelost is.

Via het helpdesk formulier houden wij goed overzicht van nog openstaande vragen en problemen en is het ticket automatisch gekoppeld aan de licentie en de administratie. Uw personeel heeft toegang tot de pagina zonder dat er toegang nodig is tot uw e-mail en u kunt zelf in de historie antwoorden op eerdere vragen terugzoeken.

Voor helpdesk vragen **moet** u vanaf nu het on-line helpdesk formulier gebruiken.

Telefonische support aanvragen:

Klanten met een support contract (SLA4) kunnen via het helpdesk nummer een support aanvraag doen, klanten met SLA8 of SLA24 support kunnen alleen via het helpdesk formulier een terugbel verzoek insturen.

Uw huidige SLA status en software versie staat op de helpdesk pagina (eerst inloggen):

<https://helpdesk.infobits.nl/helpdesk/>

Meer over SLA4 op de pagina:

<https://helpdesk.infobits.nl/>

Vriendelijke groet,

H. Wessels

helpdesk@infobits.nl

Support en terugbel verzoek via de online helpdesk:
helpdesk.infobits.nl – helpdesk.infobits.be