

Hagru Helpdesk

Alles wat u moet weten!



Hulp nodig in 2017?

Ook dit jaar staan we voor u klaar.



Deze folder bevat belangrijke informatie.

HAGRU

Helpdesk

Bij aanschaf van onze software sluit u automatisch ook een onderhoudsabonnement af. Hiermee heeft u toegang tot meerdere updates per jaar en ondersteuning. In deze folder leest u precies wat u van Hagru aan service mag verwachten.



Installatie en updates

Na aanschaf van onze software ontvangt u altijd een duidelijke installatie-instructie. Daarmee kunt u zelfstandig, op een moment dat het u uitkomt, de software installeren. Heeft u hier hulp bij nodig? Dan kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met onze telefonische helpdesk.*

Meerdere keren per jaar komt er een update voor uw software beschikbaar. Bij onze online programma's voeren we deze updates automatisch door, u merkt hier niks van. Voor Scipio en CashflowPro dient u de update zelf te downloaden en installeren.

Heeft u problemen met uw software? Installeer dan altijd de laatste update. Waarschijnlijk worden foutmeldingen daarmee verholpen.

Jaarlijks ontvangt u van ons in januari bericht over de locatie waar u updates kunt downloaden. In 2017 kunt u de updates downloaden via: www.hagru.nl/2017

Behalve de downloadbalk voor de nieuwste update vindt u hier ook de installatie instructie voor het installeren van de nieuwe update. Lees deze altijd door voordat u de update installeert.

Vergeet niet om eerst een back-up van uw administratie te maken voordat u een update uitvoert!

*CashflowPro / Scipio kunnen we indien gewenst, tegen bepaalde condities, bij u installeren.



Back-ups maken

Om uw administratie veilig te stellen raden wij aan om elke keer als u in het programma heeft gewerkt een back-up te maken. Het maken van een back-up doet u door via *Beheer* te kiezen voor *Veiligstellen bestanden*.

U kiest zelf de opslaglocaties voor uw back-up. Sla de back-up niet (alleen) op de computer zelf op maar, (ook) op een externe locatie zoals een USB stick. Gebeurt er iets met uw computer? Dan bent u de gegevens niet kwijt.

Het maken van back-ups mag Hagru, vanwege privacy, niet voor u uitvoeren.



Online helpdesk & handleidingen

Antwoord op uw meeste vragen is te vinden op onze online helpdesk of in de handleiding van het programma. Beide vindt u op onze website: www.hagru.nl/faq

De online helpdesk breiden we steeds verder uit. Deze kunt u op elk gewenst moment raadplegen.



Telefonische ondersteuning

Heeft u een probleem en komt u er met de online helpdesk en handleiding niet uit? Bel dan met onze telefonische helpdesk.

Op maandag t/m donderdag zijn we bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur en op vrijdag tot 12.00 uur.

De telefonische ondersteuning is bedoeld voor vragen over het functioneren van de programma's en omvat **niet**:

- Hulp bij boekhoudkundige vraagstukken, het inrichten van uw administratie, opmaak of het maken van selecties. Wilt u hier meer over leren, dan kunt u een workshop volgen.
- Het uitvoeren van conversies of het terugplaatsen van back-up bestanden.
- Reparaties aan bestanden waarbij de oorzaak van beschadiging niet kan worden toegewezen aan het programma.
- Ondersteuning in een omgeving die niet voldoet aan de systeemeisen.

Als u belt over een foutmelding of omdat het programma vast loopt dan vragen we u altijd eerst om de laatste update te installeren. Dit is vaak de oplossing voor het probleem. Voordat u belt is het daarom aan te raden zelf alvast de update te installeren.



Problemen met uw internetverbinding, netwerk of software van andere aanbieders.

Voor een optimale werking van onze software bent u soms afhankelijk van diensten van derden zoals: uw

internetverbinding, hardware zoals uw computer of printer, uw netwerkverbinding, software van andere aanbieders of contracten met uw bank.

Ontstaan hier problemen mee, dan kunnen wij u hier helaas niet mee helpen. Wij zijn vaak niet op de hoogte van de werking hiervan of uw specifieke situatie. Uiteraard kunt u wel contact opnemen met de leverancier van het product of dienst waarbij het probleem zich voordoet.

Heeft u geen idee waardoor het probleem wordt veroorzaakt? Bel dan gerust, wellicht kunnen we u helpen de oorzaak te achterhalen.



Hulp op locatie

Het kan voorkomen dat u graag wilt dat een medewerker van Hagru bij u langs komt. Bijvoorbeeld voor het (her)installeren van de software of voor een instructie.

Dat kan!

Hulp op locatie behoort niet tot de service binnen het onderhoudsabonnement. We berekenen hiervoor ons standaard uurtarief of we spreken van tevoren met u een vast tarief af.



Nieuwe ontwikkelingen

Als gebruiker van onze software weet u als geen ander waar behoefte aan is. Daarom luisteren we goed naar onze klanten. Heeft u ideeën om onze software te verbeteren? Dan horen we dat graag. Uw voorkeuren kunt u per e-mail doorgeven.

Alle verzoeken die we binnenkrijgen beoordelen we. Verzoeken waar veel behoefte is worden door Hagru beoordeeld en kunnen worden gehonoreerd. In dat geval geven wij een prioriteitsklasse. Zo maken we een ranglijst. Het kan daardoor voorkomen dat uw idee voor het verbeteren van onze software niet direct wordt doorgevoerd.

Is een aanpassing dermate belangrijk voor uw organisatie en wilt u niet wachten? Neem dan contact met ons op. Tegen betaling kunnen we tijd reserveren bij onze programmeurs om de gewenste aanpassing door te voeren.



Hagru workshops

Hagru Workshops is een onderdeel van Hagru en volledig gericht op het organiseren van trainingen en workshops.

De trainingen zijn bedoeld om startende gebruikers op weg te helpen of als verdiepingsslag om meer uit uw software te halen. De trainingen worden klassikaal, op inschrijving, aangeboden maar ook op locatie, speciaal aangepast aan uw wensen.

Bel of mail ons voor meer informatie over Hagru Workshops.



Contact

Neem contact met ons op via onderstaande gegevens:

Bezoekadres:	Aarhusweg 4-4 9723 JJ Groningen
Telefoon:	050 20 50 000
E-mail:	info@hagru.nl
Website:	www.hagru.nl
Social media:	linkedin.com/company/hagrubv twitter.com/hagrubv