



Wat is Technical Support?

Technical Support is op de eerste plaats een telefonische helpdesk, beschikbaar gesteld door SAS Institute, voor iedereen die een licentie heeft voor het gebruik van het SAS® System. Het hier volgende beantwoordt de meest gestelde vragen met betrekking tot Technical Support en stelt een ieder in staat zo optimaal mogelijk gebruik te maken van deze dienst.

Hoe neemt u contact op met Technical Support?

Telefonisch contact neemt u op via het directe nummer: 035 699 69 69.

Ondersteuning via mail vindt plaats door het sturen van een mail naar SUPPORT@SNL.SAS.COM. Uw vraag zal in Nederland in behandeling worden genomen. Wij verzoeken u problemen met een hoge prioriteit telefonisch aan te melden.

Wat voor een soort hulp kunt u krijgen bij Technical Support?

Technical Support kan behulpzaam zijn bij het beantwoorden van vragen met betrekking tot SAS statement syntax, algemene logische problemen, alternatieven bij applicatie ontwikkeling, procedures en hun resultaten. Technical Support kan ook gebeld worden bij het vermoeden van technische problemen met het SAS System of ter verheldering van foutmeldingen en documentatie. Daarnaast kunnen recente of toekomstige product ontwikkelingen besproken worden.

Wie kan Technical Support bellen?

Teneinde de meest optimale dienstverlening te kunnen garanderen verzoeken wij iedereen daar waar mogelijk eerst contact op te nemen met de lokale SAS Software Representative. Die kan dan op zijn beurt contact opneemt met SAS Institute Technical Support in Huizen. Onze ervaring is dat deze persoon beschikking heeft over relevante informatie die kan helpen bij het direct en dus sneller oplossen van problemen. Indien niet bekend is wie die lokale SAS Software Representative is, bel ons dan even en wij helpen u verder.

Naar wie vraagt u in geval van een probleem?

Indien het een nieuw probleem of een nieuwe vraag betreft wordt u doorverbonden met de consultant die op dat moment dienst heeft. Gaat het om een reeds aangemeld probleem en heeft u additionele informatie of vragen omtrent de status van het probleem, vraag dan naar de betreffende consultant of meld het tracknummer.

Wanneer is Technical Support beschikbaar?

De helpdesk is beschikbaar van 9:00 tot 17:00 uur, maandag tot en met vrijdag. In onze ervaring komt het zelden voor dat buiten deze uren (in de avonden of in het weekend) problemen optreden die directe invloed hebben op de organisatie die het probleem aanmeldt. SAS Institute biedt lokale ondersteuning in vrijwel alle tijdzones. In het onwaarschijnlijke geval dat ondersteuning buiten de normale uren nodig is, bestaat er amde 7 x 24 support beschikbaar.

Welke informatie moet beschikbaar zijn bij het bespreken van een probleem?

Bij de aanmelding van een probleem is het belangrijk om over zoveel mogelijk informatie te beschikken. Minimaal de volgende zaken zijn hierbij nodig:

- Naam en versie van het besturingssysteem
- Release en maintenance level van het SAS System
- De exacte foutmeldingen van het SAS System en/of het besturingssysteem



- De omvang van het probleem (aantal gebruikers dat wordt beïnvloed of een algemene indruk van de ernst van het probleem)

De consultants zijn getraind om vragen te stellen welke beantwoord moeten worden teneinde een probleem op te kunnen lossen.

Bestaat er een referentienummer voor een probleem?

Elke melding wordt in een geautomatiseerd systeem ingevoerd en van een probleemnummer voorzien. Dit nummer wordt zo nodig aan de melder gegeven. Zo niet, vraag er dan naar. Dit nummer helpt ons bij latere contacten over hetzelfde probleem.

Welke prioriteiten worden er onderscheiden?

Indien een probleem niet direct kan worden opgelost in een gesprek met de consultant, dan zoeken wij om overeenstemming betreffende de ernst van het probleem. Wij kennen dan vervolgens een prioriteit toe aan de oplossing.

1. **Zeer ernstig.** Het hele SAS System of een belangrijke component werkt niet in een productie.
2. **Ernstig.** Een probleem dat het normale werk verstoort (maar niet onmogelijk maakt) of een tijdelijke omzeiling van een probleem met prioriteit 1 waarbij de omzeiling bezwaren kent (b.v. uitzonderlijk hoog CPU verbruik, hoewel de gewenste resultaten bereikt worden).
3. **Evaluatie.** Zie 4; probleem treedt echter op tijdens een evaluatie van (delen van) het SAS System.
4. **Vervelend.** Het probleem beïnvloedt een beperkt aantal gebruikers of treedt slechts af en toe op.
5. **Informatief.** Suggesties voor nieuwe functionaliteit in het SAS System en andere zaken die weinig of geen invloed hebben op de dagelijkse gang van zaken. Ook vragen om uitleg of informatie vallen in deze categorie.

In onze ervaring blijken de meeste meldingen in de categorie 3 tot en met 5 te vallen. In samenhang met deze categorieën hebben we service doelstellingen geformuleerd.

1. Dagelijkse actie en contact met de klant (minimaal).
2. Actie binnen een werkdag na aanmelding; daarna minstens elke twee werkdagen contact met de klant.
3. Actie binnen 3 werkdagen; daarna minimaal wekelijks.
4. Actie binnen 5 werkdagen; daarna minimaal tweewekelijks.
5. Actie binnen 10 werkdagen; daarna minimaal maandelijks.

'Minimaal' wil hier zeggen dat acties en contacten plaatsvinden met minimaal de aangegeven frequentie en beschouwd moeten worden als de laagst aanvaardbare mate van dienstverlening. Wij beschouwen het als een gezamenlijke taak van zowel de lokale SAS Software Representative als SAS Institute Technical Support om deze doelstellingen te bereiken. Tijdens de levensduur van een probleem kan de prioriteit gewijzigd worden en een hogere of lagere. De consultant dient daarover altijd met de klant overeenstemming te bereiken. Mocht er onvrede bestaan omtrent het verkregen niveau van dienstverlening, vraag de consultant zijn of haar manager hiervan op de hoogte te stellen. Deze zal de kwestie dan bekijken en contact opnemen.