

## Support van Exite ICT

# Quick Reference Card

Welkom bij Exite! Wij maken sinds 1998 impact met de slimme inzet van ICT-oplossingen en diensten. Het Support Team vormt de onmisbare schakel in de dienstverlening van Exite. We beschikken over een centrale supportafdeling die volgens afgestemde processen en procedures werkt om jou op de best mogelijke manier te ondersteunen. In dit overzicht zie je hoe wij werken en waar je terecht kunt.

Wij staan klaar voor al je meldingen rond de werkplek, Office, internet, printers en telefonie!



Geen acuut probleem maar wel een vraag? Gebruik de portal ook om ons vragen te stellen en Exite kennisitems te lezen!

### 'Help, ik heb een probleem!'

Vervelend dat je niet kunt werken of hinder ondervindt van ICT-gerelateerde zaken. Wij gaan voor je aan de slag om het probleem zo spoedig mogelijk op te lossen!

### Wat is de prioriteit van je melding?

- **Kritiek**  
Al jouw collega's kunnen niet werken  
Responstijd: binnen 1 uur
- **Hoog**  
Complete afdelingen ondervinden last van dit probleem  
Responstijd: binnen 4 uur
- **Normaal**  
Eén of meerdere collega's worden in het werk gehinderd  
Responstijd: binnen 8 uur
- **Laag - In overleg**  
Je hebt last van een probleem maar je kunt wel werken  
Responstijd: in overleg



### Doe je melding online!

Onze Support Portal is jouw centrale hub voor al je support-vragen. Hier kun je meldingen doen en de actuele status zien. Ga naar: [supportportal.exite.com](https://supportportal.exite.com)

Portal, bellen of mail: we helpen je altijd zo snel mogelijk.



### Geen internet?

Heb je geen internet of spreek je liever direct één van onze supportcollega's? Bel ons dan tussen 8.00 en 17:30u via **088- 3 99 22 22**. Ook kun je ons mailen via [support@exite.com](mailto:support@exite.com)

### 3 zaken om niet te vergeten bij een melding 😊

- Jouw volledige naam of die van je collega('s)
- Een duidelijke omschrijving van het probleem en de impact
- Het telefoonnummer waarop je te bereiken bent