



Haal meer uit
uw software
met de juiste
ondersteuning



Uw TeamViewer-product is ontworpen om u te helpen een efficiënter en winstgeverder bedrijf te leiden. Wanneer u de juiste ondersteuningsopties kiest, zijn ook al deze voordelen inbegrepen en blijft alles soepel lopen. Lees verder voor meer informatie over alle manieren waarop u ondersteuning kunt ontvangen voor uw TeamViewer-producten.

Standaard klantondersteuning voor gebruikers met licentie

Wij proberen altijd om alle problemen die voor u kunnen ontstaan zo snel mogelijk op te lossen, overeenkomstig de ondersteuningsoptie die u gekocht hebt.

Soms komen ondersteuningsaanvragen echter in golven. Hierdoor kunnen de reactietijden verschillen. Het ondersteuningspakket en land waarin u zich bevindt, kunnen reactietijden ook beïnvloeden.

Voor bedrijven die een nog snellere ondersteuning nodig hebben, is een **Dienstenniveauovereenkomst (SLA)** een uitstekende optie. Met een SLA krijgt u een specifiek contact toegewezen bij TeamViewer en hebt u gegarandeerde reactietijden.



Maak gebruik van zelfbediening om normale taken snel uit te voeren

Klantenportaal

Remote Access-, Business-, Premium- en Corporate-klanten hebben toegang tot ons [Klantenportaal](#). Deze zelfbedieningsoptie maakt het snel en eenvoudig om uw TeamViewer-abonnementen te beheren.

- Factureringsdetails, betalingsmethodes en contactgegevens wijzigen
- Facturen bekijken, downloaden en betalen
- Uw abonnementen beheren en upgraden

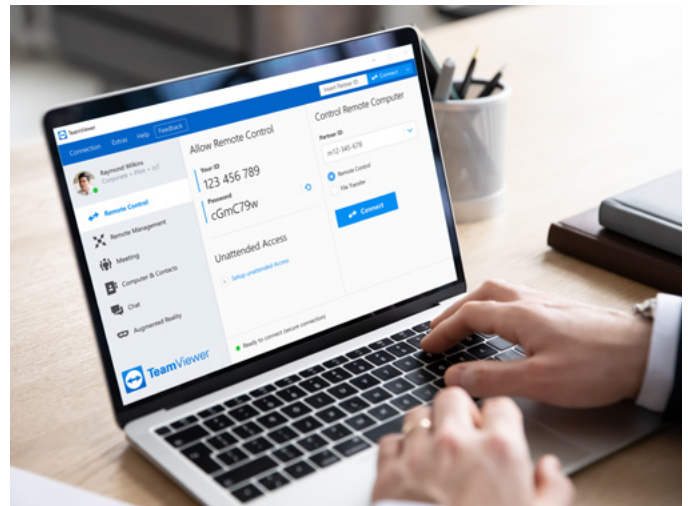
Verbind uzelf met onze community en gebruik de Knowledge Base

De TeamViewer Community <https://community.teamviewer.com> is de perfecte plaats om kennis uit te wisselen en om te communiceren met andere gebruikers. Klanten en iedereen die geïnteresseerd is in TeamViewer zijn welkom om deel te nemen.

U kunt ook documentatie en handleidingen downloaden op <https://www.teamviewer.com/en/documents/> om meer te weten te komen over het gebruiken van onze software.

Status controleren en updates ontvangen

TeamViewer controleert op actieve wijze de beschikbaarheid van zijn diensten. In het zeldzame geval dat iets betrekking heeft op veel van onze gebruikers tegelijk kunt u dat zien op onze statuspagina <https://status.teamviewer.com>. U kunt zich aanmelden voor deze pagina om updates te ontvangen over geprogrammeerd onderhoud en kennisgevingen te ontvangen over alle onverwachte onderbrekingen.



Neem contact met ons op

Om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen, moeten wij de situatie exact begrijpen. U kunt helpen door voor de essentiële informatie te zorgen met uw ondersteuningsaanvraag. (TeamViewer-productnaam en -account-ID, een korte beschrijving van het probleem, logbestanden, screenshots, etc).

Af en toe vragen wij u om logbestanden of aanvullende systeeminformatie om naar onze ingenieurs te sturen. Wij zorgen ervoor dat uw gegevens vertrouwelijk blijven overeenkomstig ons privacybeleid <https://www.teamviewer.com/en/trust-center/world-class-privacy/>. Hoe sneller u de informatie verstrekt, des te sneller kunnen wij het probleem oplossen.

In bepaalde gevallen kan het zijn dat wij ook toegang op afstand nodig hebben. Wij leggen u alles eerst per telefoon uit. En maakt u zich geen zorgen, wij beschikken altijd over toestemming, alvorens toegang te verkrijgen tot een systeem. De gebruiker dient ook aanwezig te zijn tijdens de ondersteuningssessie op afstand.

Live chat

Als u snelle assistentie nodig hebt, gebruik dan de chatbox op onze website. Ons ondersteuningsteam staat klaar om uw vragen te beantwoorden en al uw mogelijke problemen op te lossen.



Ondersteuningsticket

U kunt ook een ondersteuningsticket creëren <https://www.teamviewer.com/en/customer-support/support-enquiry/> met gebruik van uw gelicentieerde TeamViewer-account. Dat helpt ons om sneller met de correcte informatie te reageren. Zodra u het verzoek indient, ontvangt u een e-mailbevestiging met daarin uw ticketnummer.

Telefoon

U kunt ons ondersteuningsteam per telefoon bereiken <https://www.teamviewer.com/support>. Als u ook tickets online hebt ingediend, vergeet dan niet ons de ticketnummers door te geven. Dat helpt ons om toegang te verkrijgen tot alle relevante informatie.



Wij luisteren – in de taal van uw voorkeur

Ons meertalige team biedt ondersteuning in meer dan 25 talen (waaronder Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans, Pools, Chinees, Turks en nog veel meer).



Ondersteuning Beschikbaarheid

Onze ondersteuning is beschikbaar op werkdagen van 8 AM tot 6 PM. Op 24 december en 31 december is standaardondersteuning voor gelicentieerde gebruikers niet beschikbaar. Als u echter een **Dienstenniveauovereenkomst** hebt gekocht, kunt u op ieder moment toegang verkrijgen tot ondersteuning.

Premium-ondersteuning ontvangen met een dienstenniveauovereenkomst

Voor klanten die een dienstenniveauovereenkomst (SLA 24x5 of SLA 24x7) hebben gekocht, garanderen wij 99,9% beschikbaarheid en aanvankelijke reactietijden overeenkomstig met het ernstigheidsniveau. U krijgt een specifiek contactpersoon toegewezen binnen het ondersteuningsteam van TeamViewer (met e-mailadres, telefoonnummer en een unieke PIN voor uw aanvragen). Onze Premium SLA-ondersteuning staat bekend om gepersonaliseerde assistentie en de capaciteit om snel zelfs de meest complexe situaties op te lossen.

Neem contact op met uw accountbeheerder of **bel ons** om meer informatie te ontvangen over onze Premium SLA-ondersteuning.

Profiteer van professionele diensten en training

TeamViewer-software is extreem flexibel en kan worden aangepast aan praktisch iedere use case die u kunt bedenken. Het kan echter nodig zijn dat u moet integreren met verouderde systemen of aangepaste functies moet implementeren. In dergelijke gevallen kan het mogelijk zijn uw TeamViewer-product te personaliseren — bijvoorbeeld via API-gebaseerde ontwikkeling. TeamViewer biedt ook training op afstand of in veel landen op locatie (onderhevig aan aparte overeenkomst). Ga voor meer informatie naar <https://www.teamviewer.com/en/product-training/>.

Premium Service

	Standaard klantondersteuning	SLA 24x5	SLA 24x7	
Ondersteuningsuren	8 AM – 6 PM	24x5	24x7	
Community en Knowledge Base	✓	✓	✓	
Telefoon	Algemene hotline voor gelicentieerde gebruikers (exclusief Remote Access)	Uniek SLA-telefoonnummer + PIN	Uniek SLA-telefoonnummer + PIN	
Chat/ticketing-systeem	✓	✓	✓	
Prioriteit SLA E-mail contactpersoon	✗	✓	✓	
Specifiek contactpersoon voor SLA-instelling	✗	✓	✓	
Reactietijd	48 - 72 uur	Gegarandeerde 1 ^e reactie op basis van ernstigheidsniveau	Gegarandeerde 1 ^e reactie op basis van ernstigheidsniveau	
Ernstigheidsniveaus	✗	✓	✓	
Uptime garantie	✗	✓	✓	
Aanvullend ondertekend SLA-contract	✗	✓	✓	
Servicekredieten voor schendingen	✗	✓	✓	
Ernstigheid	Heel hoog	Hoog	Gemiddeld	Laag
Initiële reactietijd	1 uur	2 uur	4 uur	8 uur

Raadpleeg onze Eindgebruikersovereenkomst <https://www.teamviewer.com/eula> en iedere andere toepasbare overeenkomst zoals een dienstenniveauovereenkomst voor specifieke informatie over de voor u beschikbare ondersteuning.

Over TeamViewer

Als toonaangevend wereldwijd technologiebedrijf biedt TeamViewer een veilig connectiviteitsplatform op afstand om toegang te verkrijgen tot ieder apparaat en dat op afstand te bedienen, beheren, controleren en ondersteunen — door middel van platforms — vanaf overal.

Met meer dan 600.000 klanten is TeamViewer gratis voor privé, niet-commercieel gebruik en is het geïnstalleerd op meer dan 2,5 miljard apparaten. TeamViewer zorgt continu voor vernieuwing op het gebied van connectiviteit op afstand, toegevoegde werkelijkheid, het internet der dingen en digitale klantbetrokkenheid, waardoor bedrijven uit alle branches in staat zijn hun bedrijfskritische processen digitaal te transformeren dankzij een probleemloze connectiviteit.

Opgericht in 2005 en met hoofdkantoor in Goppingen, Duitsland, is TeamViewer een beursgenoteerd bedrijf met ongeveer 1.400 werknemers wereldwijd. TeamViewer AG (TMV) is genoteerd op de Beurs van Frankfurt en behoort tot de MDAX.

Contact

www.teamviewer.com/support

**TeamViewer
Germany GmbH**
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Duitsland

+49 (0) 7161 60692 50

TeamViewer US Inc.
5741 Rio Vista Dr
Clearwater, FL 33760
V.S.

1 800 638 0253
(gratis)

Blijf verbonden

www.teamviewer.com