



ALGEMENE VRAGEN

Voor algemene vragen kunt u bellen met **088-5000900**



IT EN TELEFONIE VRAGEN

- Telefoon wordt beantwoord door een specialist
- Indien mogelijk wordt uw vraag direct beantwoord en ontvangt u naderhand een ticket voor uw en onze administratie
- Als het niet direct opgelost kan worden, wordt er een ticket aangemaakt en deze zal worden doorgezet naar de juiste specialist

U kunt uw IT en Telefonie vragen ook direct e-mailen naar:
ict@dufaco.nl

- Uw bericht komt automatisch terecht in ons ticketsysteem en u ontvangt een reactie met hierin het ticketnummer
- Het ticket wordt in behandeling genomen door de juiste specialist
- De specialist zal contact met u opnemen en houdt u op de hoogte via het ticket
- U kunt zelf een opmerking en of vraag toevoegen in het ticket, verder is het mogelijk om een doorlopend ticket te delen met uw eigen collega's

Voor inloggegevens kunt u een mail sturen naar: **ict@dufaco.nl**



SERVICECONTRACT

Heeft u een **24/7 servicecontract**

Bel dan voor storingen buiten werktijd met **088-5000911**



KLACHTENPROCEDURE

Heeft u een klacht dan verwijzen wij u naar de klachtenprocedure op onze website.

U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met Dave Weisz via telefoonnummer **088-5000922** of per e-mail: **dave.weisz@dufaco.nl**