

Als dienstverlenend bedrijf wil Certipost steeds de best mogelijke service bieden aan zijn klanten. Onze verkoop- en projectteams zullen u op elke mogelijke manier helpen om uw Certipost-bedrijfsoplossingen snel en correct uit te rollen. Eenmaal het project volledig operationeel is, neemt de Certipost-klantendienst het heft over en zorgt voor de vlotte werking van uw oplossingen.

Hulp nodig? Een handig startpunt is [www.certisupport.com](http://www.certisupport.com), waar u een antwoord vindt op de meest gestelde vragen door onze klanten. Vindt u daar de oplossing niet, dan kunt u contact opnemen met de klantendienst via telefoon of e-mail. Een team van ervaren vakmensen staat paraat om alle incidenten, gelogd door onze klanten en door ons proactieve controlesysteem, te analyseren en op te lossen. Elk incident - en elke stap bij de oplossing ervan - wordt geregistreerd in onze CRM-toepassing. Dat is een trouble ticket-systeem op basis van ITIL dat we gebruiken voor de registratie, escalatie, communicatie en prioriteitsbepaling van alle incidenten. Wij bieden u de mogelijkheid om u aan te melden op dit systeem en de geregistreerde calls op te volgen. Deze functie is beschikbaar voor onze klanten op [Certione.com](http://Certione.com) en [Certibusiness.net](http://Certibusiness.net) en voor onze SLA-klanten. Ze kan ook voor andere klanten geactiveerd worden op aanvraag.

## Klantendienst in cijfers

- ➔ 60% opgelost binnen 1 uur
- ➔ 76% opgelost binnen 2 uur
- ➔ Jaarlijks duizenden certificaten afgeleverd
- ➔ Meer dan 520.000 aangesloten particuliere gebruikers
- ➔ 85.000 aangesloten bedrijven

## Proactieve controle

De belangrijkste Certipost-datacentersystemen worden 24u/24 en 7d/7 gecontroleerd. Bij een dringend incident vertrekt onmiddellijk een bericht naar een beheerder. Deze persoon beschikt over de nodige middelen om zich altijd en overal te connecteren en, indien nodig, alle diensten op afstand te herstellen. Op die manier garanderen wij de beschikbaarheid van onze service en, wat meer is, de continuïteit van uw business. De afhandeling van alle berichten wordt gecontroleerd. Wanneer een bericht niet tijdig of correct afgehandeld is, wordt onze Service Support-afdeling (tweedelijns) op de hoogte gebracht. Die maakt dan een ticket aan en zoekt naar een oplossing.

## Contact

### Onze klantendienst is bereikbaar:

Maandag – vrijdag:	8u tot 18u
Telefoon:	+32 70 22 55 33 / +31 235 685 266
Fax :	+32 70 22 55 01
E-mail:	<a href="mailto:service.desk@certipost.com">service.desk@certipost.com</a>
24/7 online assistentie:	<a href="http://www.certisupport.com">www.certisupport.com</a>

Voor onze SLA-klanten beschikken wij over specifieke communicatiekanalen. Afhankelijk van het type SLA-contract zijn deze kanalen beschikbaar:

Maandag - vrijdag:	6u tot 18u
Zaterdag:	8u tot 15u



# Team

Het klantendienstteam bestaat uit 3 afdelingen:

- ➔ **Service Desk, eerstelijns:** Hier komen alle calls binnen. Er worden tickets aangemaakt en er wordt een prioriteit aan toegekend. Indien nodig worden oproepen geëscaleerd naar het tweedelijnsupport-team of naar andere Certipost-afdelingen. Maar op elk moment blijft de Certipost Service Desk uw eerste contactpunt.
- ➔ **Service Support, tweedelijns:** Het Service Support-team analyseert alle technische incidenten en calls geëscaleerd door de Service Desk. 70% van het uitgevoerde werk gebeurt proactief, want onze controlesystemen brengen de afdeling Service Support op de hoogte van elke gebeurtenis die de normale bedrijfsprocessen zou kunnen verstoren.
- ➔ **Delivery Services:** Deze afdeling verwerkt alle bestellingen geplaatst via de Certipost-webshop en zorgt voor de aanmaak en verzending van de certificaten.

## Belgische eID



De Belgische overheid heeft Certipost uitgekozen als hoofdcontractant

om elektronische certificaten af te leveren voor de Belgische elektronische identiteitskaart (eID). Als Certification Service Provider biedt Certipost een reeks certificaten via zijn webshop of tijdens de uitvoering van een klantenproject.

## ITIL-conform / ISO 9001

De services van de Certipost-klantendienst zijn gebaseerd op ITIL (Information Technology Infrastructure Library), het internationaal erkende referentiesysteem voor beste praktijken in IT Service Management.

Alle processen van de Certipost-klantendienst zijn ISO 9001-gecertificeerd. Om dit certificaat te behalen en te behouden, hebben meerdere interne en externe audits plaats. Dit getuigt van ons constante engagement om hoge kwaliteit te leveren en uw business vlot en – bovenal - elektronisch te laten verlopen.

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



## Webshop

In de webwinkel van Certipost vindt u de volgende producten:

- ➔ gekwalificeerde certificaten om wettelijke digitale handtekeningen te creëren of om overheidsaangiftes elektronisch in te dienen;
- ➔ SSL-certificaten voor authenticatie op servers en voor vertrouwelijkheid;
- ➔ Code Signing-certificaten voor beveiligde softwaredistributie;
- ➔ e-Signing packs om wettelijke elektronische handtekeningen aan te brengen op uw documenten;
- ➔ eID-kaartlezers.

Bezoek onze webshop:

[www.certipost.com/webshop](http://www.certipost.com/webshop)



### Certipost NV

Ninovesteenweg 196  
9320 Erembodegem - België  
tel: +32 53 60 11 11  
fax: +32 53 60 11 01

e-mail: [sales@certipost.com](mailto:sales@certipost.com)

### Certipost BV

Kajuit 67  
3863 VW Nijkerk - Nederland  
tel: +31 33 2464192  
fax: +31 33 2465609

e-mail: [sales@certipost.com](mailto:sales@certipost.com)

[www.certisupport.com](http://www.certisupport.com)