

**Heutink ICT en Cloudwise gaan samen verder. Dit verandert er voor ons.**

Beste collega,

Cloudwise heeft ons vorige week geïnformeerd over een aanstaande samenvoeging van Heutink ICT en Cloudwise per 1 januari 2025. Vanaf het nieuwe jaar gaan beide bedrijven samen verder onder de naam Cloudwise. Dit betekent dat we als Cloudwise klant met dezelfde mensen blijven werken, maar dat er wel enkele zaken veranderen in de contacten en processen. In deze mail zet ik even de belangrijkste veranderingen op een rij.

## **Nieuwe contactgegevens**

Vanaf donderdag 19 december is Cloudwise via de volgende contactgegevens en communicatiekanalen bereikbaar:

Telefoon algemeen: 074 – 240 46 06 (het oude nummer linkt 3 maanden door naar dit nummer)

Telefoon support: 074 – 240 46 66 (het oude nummer linkt 3 maanden door naar dit nummer)

Email: [info@cloudwise.nl](mailto:info@cloudwise.nl)

Afdeling verkoop: [verkoop@cloudwise.nl](mailto:verkoop@cloudwise.nl)

Afdeling administratie: [adm@cloudwise.nl](mailto:adm@cloudwise.nl)

Online Servicedesk: <https://cloudwise.nl/online-servicedesk>

Statuspagina voor storingen: <https://status.cloudwise.nl/>

RMA: <https://cloudwise.nl/servicedesk-hardware/>

De nieuwe website met de servicepagina [cloudwise.nl/service](https://cloudwise.nl/service) wordt op 2 januari live gezet. Kijk ook op deze [informatiepagina](#) voor overige gewijzigde gegevens zoals bv. de financiële gegevens.

## **Nieuw webportaal: de Online Servicedesk (OSD)**

Vanaf donderdag 19 december werken we als (huidige) Cloudwise klant in nieuwe systemen en worden tickets ingediend via een nieuwe Online Servicedesk (OSD). Via deze OSD kun je als leerkracht ook gewoon een ticket inschieten. Deze komt echter niet direct bij de servicedesk terecht maar eerst bij de ICT'er. Na beoordeling bepaalt deze of de melding doorgezet wordt naar de servicedesk.

De OSD is via het COOL portaal of [cloudwise.nl/online-servicedesk](https://cloudwise.nl/online-servicedesk) te bereiken. In het COOL portaal zit een knop die gaat naar de bekende supportpagina. Vanaf 19 december kun je daar geen nieuwe tickets meer aanmaken en alleen bestaande tickets afhandelen. Na 18 december vind je hier een extra knop die de nieuwe OSD opent.

### **Tip: meld je eerst bij de ICT'er**

Deze nieuwe werkwijze is natuurlijk even wennen. Het is daarom zinvol om de komende weken (tot 20 januari) alle meldingen via de ICT'er te laten verlopen. Hij kan de melding beoordelen, doorgeven en de voortgang bewaken. Dit is met name in het begin extra van belang om te bekijken of alle systemen en processen in de nieuwe situatie goed werken.

Vanaf 19 december kun je als leerkracht al wel zelf een account aanvragen via deze link: [cloudwise.nl/service-account-aanvragen](https://cloudwise.nl/service-account-aanvragen)

**Tip:** Door verwachte drukte kan het langer duren voordat account aanvragen van ICT'ers en leerkrachten worden behandeld en een account uitgereikt krijgen.

## Samenvatting van de belangrijkste data

- **18 december, 19:00 uur:** Systemen worden omgezet.
- **19 december:** Nieuwe systemen en contactgegevens actief. Het nieuwe logo en de naam Cloudwise worden zichtbaar.
- **2 januari:** De nieuwe website van Cloudwise met serviceportaal gaat live.

Wil je weten waarom Cloudwise en Heutink ICT samengaan en welke voordelen dat biedt? Lees dan hun [nieuwsartikel](#).

Heb je vragen over de overgang of de Online Servicedesk? Neem gerust contact met me op.

Met vriendelijke groet,

<naam>

ICT'er van <schoolnaam>