



## Veel gestelde vragen over de nieuwe KOA



### Contract

#### Moet ik een nieuwe deelnemersverklaring tekenen?

Als u nu inkoop met het Naaldwijk- / Rijnsburg KOA is dit nodig om uw werkplek op te nemen in de nieuwe infrastructuur.

Als u nu inkoop met het Aalsmeer-KOA is dit niet nodig, omdat de nieuwe KOA gebruik maakt van de infrastructuur van het Aalsmeer-KOA.

#### Verandert er iets in het opzegtermijn?

Het opzegtermijn blijft 1 maand. Tijdelijk onderbreken is mogelijk per volle kalendermaand.

#### Krijg ik op alle exportvestigingen hetzelfde plaatnummer?

Nee, daarvoor moeten wij eerst onze kopersadministratie harmoniseren.

### Installatie

#### Kan ik als nieuwe klant zelf KOA installeren?

De eerste installatie voor nieuwe klanten verzorgt FloraHolland. Zodra het KOA op uw computer is geïnstalleerd, kunt u nieuwe versies zelf installeren.

#### Hoe werkt de automatische installatie voor bestaande klanten?

Bij de start van uw bestaande KOA wordt u gevraagd of u het nieuwe KOA wilt installeren. Als u deze vraag bevestigend beantwoordt, wordt u stap voor stap door het installatieproces geleid.

### Handleiding

#### Zijn er handleidingen?

Er zijn twee typen handleidingen: Een snel start gids en een uitgebreide handleiding.

#### Waar vind ik handleidingen?

Op het handelsportaal. Te bereiken vanuit het KOA via de knop "Handelsportaal (F9)".

De handleidingen kunt u desgewenst zelf afdrukken. De "snel start gids" is via de KOA Helpdesk ook op papier verkrijgbaar.

### Mogelijkheden

#### Is het KOA alleen in het Nederlands?

KOA is drietalig: Nederlands, Duits en Engels. Ook de handleidingen zijn in deze drie talen beschikbaar.

#### Kan ik op alle vestigingen gebruik maken van aantallen intoetsen en aantallen via spraak doorgeven?

Op Aalsmeer- en Rijnsburgklokken geeft u aantallen door via spraak. Op Naaldwijkklokken geeft u aantallen door via een toetsentableau.

#### Kan ik gelijktijdig naar het internet, als ik gebruik maak van een KOA-aansluiting?

Dit is niet mogelijk. Dit geldt voor KOA-aansluitingen via internet en via het marktplaatsnetwerk.

#### Hoe zit het met de kwaliteit van mijn lijnverbinding?

In KOA wordt de kwaliteit van de lijnverbinding linksonder in het scherm met kleurenindicaties getoond.

#### Waarom worden bij de upgrade mijn bestaande filters verwijderd?

Filters worden centraal opgeslagen en staan niet meer lokaal op uw systeem.

### Facturering

#### Hoe verloopt de facturering?

Vanaf 1 januari 2012 worden zowel abonnement als korting in rekening gebracht op de Naaldwijk dienstenfactuur. U ontvangt een factuur per debiteurennummer.

Ook de direct verwante diensten van Veilen en Kwaliteit (aanbod markeren middels scannen, 1 maal 10 klokken, smartcard) worden via deze Naaldwijk dienstenfactuur verrekend.

#### Hoe wordt mijn korting bepaald?

Het kortingspercentage wordt bepaald op basis van het aantal aansluitingen van uw onderneming. Met dit kortingspercentage wordt de korting bepaald voor de debiteurennummers die bij uw onderneming behoren.

Aantal aansluitingen	Kortingspercentage
1 t/m 4	0
5 t/m 9	10
10 t/m 19	20
>= 20	30

### Contact

#### Waar kan ik terecht met storingsmeldingen of vragen?

U neemt bij vragen of storingsmeldingen contact op met de helpdesk van één van de drie exportvestigingen:

Vestiging	Telefoonnummer/e-mail
Aalsmeer	0297 - 397000 servicepunt@floraholland.nl
Naaldwijk	0174 - 634205 koanaaldwijk@floraholland.nl
Rijnsburg	071 - 4094205 koarijsburg@floraholland.nl



U kunt ook één van de KOA-contactpersonen raadplegen via de bestaande telefoonnummers en emailadressen:

Naam	Telefoonnummer/e-mail
Alex Jansen	071 - 4094777 alexjansen.rijnsburg@floraholland.nl
Jaap Joling	0174 - 633973 jaapjoling@floraholland.nl
Nico Ruskauff	0174 - 633017 nicoruskauff@floraholland.nl

**Wat moet ik doen als mijn KOA-software is verdwenen van mijn computer?**

U neemt contact op met de helpdesk. Vervolgens zorgen wij voor een herinstallatie.

Zie verder het onderwerp: "waar kan ik terecht met storingsmeldingen of vragen?"