



# Technical Support

**Op een Technical Support-dag komt een van onze specialisten u gedurende een standaard werkdag van 7 uur (exclusief reistijd) ondersteuning bieden bij u op locatie.**

## Werkzaamheden

Hieronder vindt u een beschrijving van de werkzaamheden die tijdens zo'n dag worden uitgevoerd:

1. Inventarisatie van gebruikersproblemen
2. Aandragen van oplossingen voor deze problemen
3. Controle van uitgevoerd systeembeheer, o.a.:
  - status systeemsoftware, Progress-software, Tobias-, Tobias AX en Treasury-software
  - status backups, online Progress -backups
  - advisering in versiebeheer (versiebeheer van programmaproducten is van belang bij het samenwerken van alle producten. Wanneer er sprake is van producten van meer dan één leverancier is dit een zeer complex gebeuren.)
4. Overleg met gebruikers en inventariseren van hun ervaringen
5. Training van uw systeembeheerder(s) en het doen van aanbevelingen voor het volgen van eventuele cursussen
6. Ondersteuning en begeleiding van nieuwe medewerkers voor het systeembeheer, nadat zij de basistraining hebben gevolgd
7. Verslag aan de directie
8. Aandragen van oplossingen voor geconstateerde, voor verbetering vatbare situaties

De punten 1, 3 en 7 worden standaard tijdens elke ondersteuningsdag verricht. De overige punten worden in overleg met u en afhankelijk van de beschikbare tijd uitgevoerd. De schriftelijke afhandeling van bovenstaande werkzaamheden vindt op het kantoor van Aareon plaats.

Technical Support kunt u alleen in abonnementsvorm afnemen. Hieronder staan de diverse mogelijkheden:

- 2 keer per maand (24 dagen verdeeld over het jaar)
- Maandelijks (12 dagen verdeeld over het jaar)
- 2-maandelijks (6 dagen verdeeld over het jaar)
- 3-maandelijks (4 dagen verdeeld over het jaar)
- 6-maandelijks (2 dagen verdeeld over het jaar)

## Voordelen

- Meer inzicht in en zekerheid m.b.t. uw ICT-kosten
- Beschikking over de laatste technologieën en expertise op dit gebied
- Continuïteit is gewaarborgd bij ziekte, vakantie of ontslag
- Geen zorgen om beheer en ondersteuning
- Eén aanspreekpunt voor uw ICT-zaken
- Toename in flexibiliteit
- Meer de tijd om u te verdiepen in uw kerntaken
- Delen van risico's: geen investeringen in nieuwe trends

**Aareon**  
Cornelis Houtmanstraat 36  
7825 VG EMMEN

Postbus 2036  
7801 CA EMMEN

tel.: (0591) 630 111  
[www.aareon.nl](http://www.aareon.nl)