

Aareon servicedesk

Waarvoor kan je een beroep
doen op onze servicedesk?



Aareon

Wanneer de implementatie van onze oplossingen is afgerond, kan je voor vragen en issues terecht bij de servicedesk van Aareon. Hieronder leggen wij je graag in het kort uit waarvoor je een beroep op ons kunt doen.

Dienstverlening door onze servicedesk
De servicedesk van Aareon herstelt programmafouten, verhelpt verstoringen en beantwoordt vragen. Wij noemen dit onze basisdienstverlening. In principe verrichten wij geen werkzaamheden die je ook zelf zou kunnen uitvoeren. Aareon biedt hiervoor wel aanvullende betaalde diensten aan. Om een beeld te geven van onze basisdienstverlening, geven we hieronder een korte omschrijving.

Basisdienstverlening Aareon-servicedesk

1. Het verhelpen van verstoringen

Verstoringen in de programmatuur, waaraan geen programmafout ten grondslag ligt, worden door de servicedesk geanalyseerd, waarna wij aangeven hoe de verstoring te verhelpen is. Je kunt hierbij denken aan:

- Het verkeerd gebruik van de programmatuur
- Een proces dat niet goed loopt door een verkeerde inrichting.
- De performance van de programmatuur die onvoldoende is door een verkeerde configuratie.
- Het aanpassen van de inrichting/configuratie valt overigens niet onder de basisdienstverlening. Hiervoor bieden wij onze aanvullende diensten aan.

2. Het herstellen van programmafouten

De servicedesk zorgt voor het herstellen van programmafouten. De prioritering hiervan is een afgeleide van de impact en urgentie die bij een melding vastliggen. De prioriteit leidt automatisch tot een uiterste oplosdatum.

Onder een programmafout verstaan wij het volgende:

- Een fout in de software waardoor je een foutmelding krijgt.
- De werking van het programma is anders dan in de documentatie staat beschreven.

De volgende situaties vallen bijvoorbeeld niet in de categorie programmafout. Wij noemen dit dan ook wensen.

- Je had een andere werking verwacht dan staat beschreven
- Je had graag meer of andere informatie gezien

Voor deze wensen kan je een verzoek indienen. Een dergelijk PR (Product Request) kunnen onze ontwikkelaars – indien dit binnen onze oplossing past – tegen betaling voor jouw organisatie verzorgen.

3. Het beantwoorden van algemene vragen

Wij proberen je zoveel mogelijk informatie aan te reiken via de help-functie in onze software en via onze handleidingen. Kom je er toch niet uit, dan helpen wij je graag verder. Onze voorkeur gaat er naar uit dat je je melding registreert in ons meldingensysteem Zendesk.

Vragen die wij voor je kunnen beantwoorden, zijn bijvoorbeeld:

- Waar vind ik een overzicht met gegevens X, Y en Z?
- In welke groep is de autorisatie opgenomen voor programma X?
- Welk sleutelwoord moet ik gebruiken om gegeven Y in mijn brief af te drukken?
- Kan ik instellen dat proces A op wijze B verloopt?
- Waarom gebeurt A, terwijl ik B had verwacht?

Aanvullende diensten Aareon-servicedesk

Specifieke vragen, met name die waar het gaat om het bieden van hulp bij de inrichting of het uitvoeren van werkzaamheden, vallen onder de aanvullende betaalde diensten van Aareon. Jouw organisatie sluit hiervoor een Serviceovereenkomst af. Per verzoek beoordelen we of dan de servicedesk de werkzaamheden kan uitvoeren of dat een software-/technisch consultant dit kan doen.

Je kunt hierbij denken aan:

- Het aanmaken, verwijderen of wijzigen van gebruikers.
- Het toekennen van autorisatiegroepen en/of -profielen aan gebruikers.
- Het instellen van procuratie voor gebruikers.
- Het opschonen van autorisatiegroepen of -profielen.
- Het rapporteren op wijzigingen in autorisaties.
- Het doorvoeren van wijzigingen in de correspondentie binnen Tobias AX in uw test- of productieomgeving.
- Aanpassingen doorvoeren in de beslisboom
- Aanpassingen doorvoeren in de workflow
- Bijwerken postcodetabel
- Corrigeren van foutsituaties ontstaan door verkeerd gebruik van de oplossing
- Instructie geven aan gebruikers

Serviceovereenkomst

Met onze Serviceovereenkomst bieden wij je de mogelijkheid om ondersteuning door de servicedesk of een consultant eenvoudig en flexibel te regelen. De overeenkomst is bedoeld voor ondersteuning die niet onder de basisdienstverlening valt en voor incidentele, kortdurende ondersteuning door een consultant (zoals ad-hoc telefonisch advies of het aanpassen van een brief lay-out). Het gaat om werkzaamheden die maximaal 2 uur in beslag nemen. Voorwaarde is dat hiervoor een ticket in Zendesk staat. Je kunt een Serviceovereenkomst afsluiten voor ondersteuning door onze

servicedesk, consultants en/of technisch consultants.

Als je een Serviceovereenkomst afsluit, biedt dit de volgende voordelen:

- Grotere flexibiliteit: de werkzaamheden kunnen doorgaans op korte termijn worden ingepland en uitgevoerd.
- We belasten de werkelijk bestede uren op regie door tegen een aantrekkelijk, lager tarief.
- Je hebt op voorhand een budget voor incidentele ondersteuning (bijvoorbeeld 60 uur) dat door Aareon bewaakt kan worden. Als het budget uitgeput dreigt te raken, zal Aareon je vragen een nieuw budget beschikbaar te stellen.
- Voor een Serviceovereenkomst is maar één inkoopopdracht nodig. Op de facturen vermelden wij desgewenst het inkoopordernummer zodat je deze volledig geautomatiseerd kunt verwerken. Ook is bij elke factuurregel aangegeven op basis van welk ticketnummer de werkzaamheden zijn uitgevoerd.
- De communicatie over de benodigde werkzaamheden, opdracht en afhandeling verloopt geheel via Zendesk.

Het is van belang om te weten dat deze kortdurende ondersteuning op regiebasis niet via een consultancy-aanvraag op Zendesk kan worden aangevraagd. Als je geen Serviceovereenkomst hebt, zal de kortdurende ondersteuning als remote consultancy worden aangenomen en gefactureerd.

Voor werkzaamheden die meer dan 2 uur in beslag nemen, vul je op de reguliere manier het consultancyaanvraagformulier in. Deze vallen dus niet onder de Serviceovereenkomst.

Wil je een Serviceovereenkomst afsluiten voor jouw organisatie? Neem dan contact op met je accountmanager.