

# DIENSTEN- CATALOGUS

versie 1.0

## Voorwoord

De Dienstencatalogus van Aareon bevat een overzicht van alle diensten die Aareon levert. Deze diensten hebben zowel betrekking op Tobias AX als op de Aareon Digital Solutions (ADS) zoals Mareon, Fox, ShareWorX, etc. De catalogus is met grote zorg samengesteld. Er vinden regelmatig wijzigingen en veranderingen plaats in de IT, bij corporaties en bij Aareon, dus verandert ons dienstenportfolio ook. Wij adviseren uw daarom om regelmatig te controleren of u over de laatste versie van onze Dienstencatalogus beschikt. De nieuwste versie is altijd te downloaden via het extranet van Aareon of op te vragen bij uw accountmanager. Als u vragen heeft over onze diensten of er meer over wilt weten neemt u dan contact op met uw accountmanager.

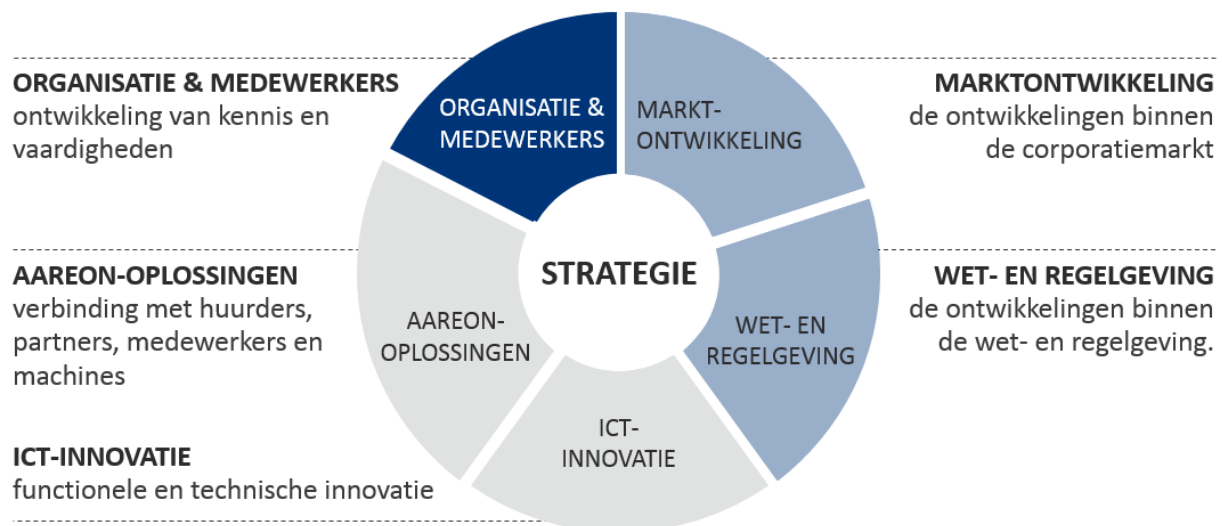
## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>1</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2 Consultancy</b>	<b>5</b>
2.1 Business consultancy	7
2.2 Procesaudit	8
2.3 Quick Scan	10
2.4 Periodieke ondersteuning (operationele activiteiten)	11
2.5 Periodieke ondersteuning (specifieke activiteiten)	12
2.6 Rapportage	13
2.7 Controle & integriteit	14
2.8 Periodieke Test Ondersteuning	15
2.9 Incidentele ondersteuning	16
<b>3 Academy</b>	<b>17</b>
<b>4 Applicatiebeheer</b>	<b>18</b>
4.1 Update Service	18
4.2 SQL Beheer en Monitoring	19
<b>5 Functioneel beheer</b>	<b>21</b>
5.1 Beheer van de inrichting	21
5.2 Uitvoeren van de applicatiebeheernotes	21
5.3 Aanpassingen op de correspondentie	22
5.4 Gebruikers- en autorisatiebeheer	22
5.5 Strippenkaart of dienst?	22
<b>6 Support</b>	<b>23</b>
6.1 Standaard Support en SLA	23
6.2 Servicepas	23
6.3 Gold SLA	23
<b>7 IT en security</b>	<b>25</b>
7.1 Technical Support	25
7.2 Security	26
<b>8 Aareon Single Point Of Contact (SPOC)</b>	<b>27</b>

# 1 Inleiding

Het doel van deze Dienstencatalogus is om alle eenmalige en periodieke diensten van Aareon overzichtelijk te presenteren en toe te lichten. Hierdoor krijgt u inzicht in de mogelijkheden met betrekking tot de dienstverlening van Aareon. Deze dienstverlening is erop gericht om op een gerichte wijze bij te dragen aan uw bedrijfsdoelstellingen door toepassing van oplossingen van Aareon en deze op de juiste manier in te richten, te gebruiken en te integreren binnen uw applicatielandschap.

De corporatiesector, overheid en andere organisaties, ICT en Aareon als leverancier van producten en diensten zijn volop in beweging. Dit betekent dat we daar samen op moeten reageren en in spelen. De volgende afbeelding laat zien dat de inzet en gebruik continu aan verandering onderhevig zijn met verschillende invalshoeken die elkaar beïnvloeden en versterken.



Met het aanbieden van de diensten in deze catalogus willen wij u ondersteunen en ontzorgen, met als resultaat dat u de doelen realiseert die u beoogt met de inzet van de oplossingen van Aareon. Toepassingen van Aareon verbinden u met uw huurders, ketenpartners, medewerker en applicaties. Door uw software optimaal in te richten, profiteert u van de laatste ontwikkelingen en volgt u eenvoudig de aanpassingen in wet- en regelgeving. Door het gebruik van de software te optimaliseren en te documenteren, houdt u de kennis en vaardigheid van uw medewerker op niveau.

De diensten die in deze catalogus staan beschreven, hebben een eenmalig of periodiek karakter en kunnen naar uw eigen inzicht worden afgenomen. Graag adviseren wij u daarbij en stellen in overleg een samenwerkingsplan op. We inventariseren eerst samen met u welke diensten u nodig heeft en in welke mate. In het Samenwerkingsplan leggen we dan vast hoe we met elkaar samenwerken en welke operationele diensten u afneemt en welke doelen hiermee bereikt dienen te worden.

Belangrijke aanvullende voordelen van het afnemen van een dienst zijn:

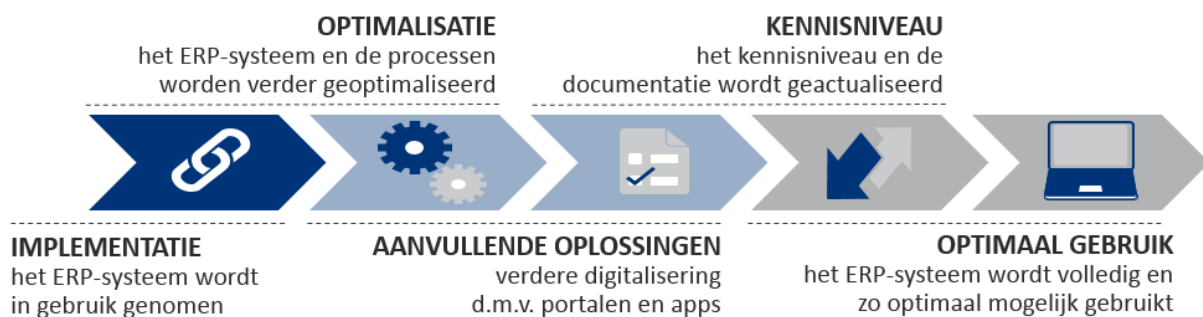
- De dienst staat duidelijk beschreven en daardoor zijn de verwachtingen omtrent de invulling en de beoogde resultaten voor beide partijen vooraf bekend.
- Dagen worden bij afname direct ingepland. Zo heeft u zekerheid over de beschikbaarheid. Ook kunnen wij dan rekening houden met de voorkeur voor een consultant. Bij een periodieke dienst is dit voordeel het grootst.

## 2 Consultancy

Wanneer u gebruikt gaat maken van Tobias AX of de ADS, wilt u bepaalde doelstellingen/verwachtingen realiseren die waargemaakt moeten worden en heeft u te maken met stakeholders die optimaal moeten worden bediend. Sommige doelen worden bij livegang direct gerealiseerd, andere doelen vragen meer tijd.

Soms is tijd alleen voldoende. Meestal is er een combinatie van maatregelen nodig om de overige doelen te behalen. Dit varieert van een aanpassing in de inrichting tot extra opleidingen of instructie met betrekking tot nieuwe functionaliteit.

Een belangrijke eerste stap om het bovenstaande te realiseren, is het continueren van de samenwerking met Aareon. Aareon wil u als businesspartner graag blijven adviseren over het optimaliseren van uw bedrijfsprocessen en ondersteunen bij het realiseren van de doelstellingen. De business consultant is hierbij uw inhoudelijke aanspreekpunt vanuit Aareon. Daarmee is hij de spil in het proces om voor u het maximale rendement uit de Aareon-producten en -diensten te halen.



De business consultant zal samen met de medewerkers van uw organisatie inventariseren wat de volgende stappen kunnen zijn volgens de zogenaamde PDCA-cyclus: een beproefde manier om beweging en resultaat te bewerkstelligen. Onze business consultants ondersteunen de volledige verbetercyclus van planning, naar uitvoering, controle en evaluatie.

De organisatiedoelstellingen kunnen divers en uitgebreid van aard zijn, maar over het algemeen zijn deze terug te brengen tot de volgende uitgangspunten:

- Verhogen van de klanttevredenheid
- Verhogen van de medewerkerstevredenheid
- Verlagen van de bedrijfslasten

In de praktijk is het realiseren van de doelstellingen en de verwachtingen die de organisatie heeft bij een nieuw systeem niet in korte termijn te realiseren. Dit is een complex veranderproces dat de volledige organisatie raakt. Het is immers veel meer dan alleen het inrichten van de software en de instructie m.b.t. het gebruik. Met de implementatie van het nieuwe systeem is een start gemaakt, maar het geven van een vervolg hieraan is minstens zo belangrijk. Hierin gaat uw organisatie namelijk aan de slag met het optimaliseren van het bedrijfsproces.

Om het maximale rendement te behalen, zijn ondersteuning vanuit Aareon en samenwerking met elkaar onlosmakelijk met elkaar verbonden. Mede hierdoor kunnen uw organisatie en de informatievoorziening een continue groei blijven doormaken.

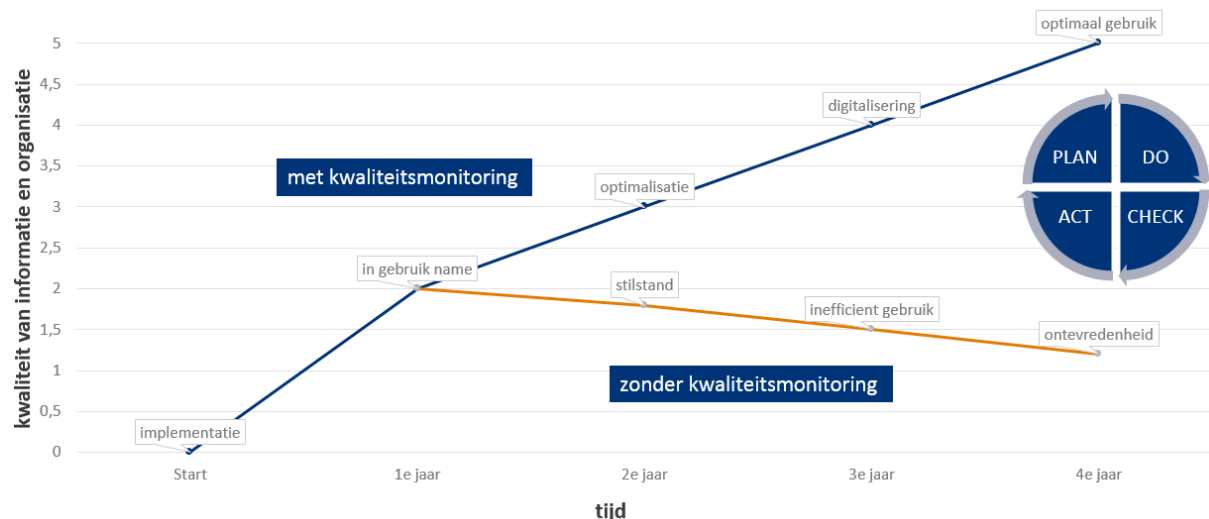
Met behulp van onze diensten kunnen wij ervoor zorgen dat u op de gewenste momenten over de juiste consultants beschikt, passend bij uw specifieke wens en behoefte. Om zo samen met u de volgende stap te maken in een efficiënte en optimale inzet van de oplossingen van Aareon.

## 2.1 Business consultancy

De business consultant van Aareon is voor uw organisatie het inhoudelijke aanspreekpunt in het partnership. Hij is namelijk uitstekend in staat om uw (markt-)visie en behoefte binnen de organisatie, op korte en lange termijn, te vertalen naar de mogelijkheden die Aareon biedt. Deze essentiële vorm van samenwerking brengt uw dichterbij het realiseren van doelstellingen en verwachtingen ten aanzien van het ERP-systeem en het gebruik hiervan.

De business consultant komt op basis van een afgesproken frequentie bij u langs om samen met medewerkers van uw organisatie te inventariseren wat de volgende stappen kunnen zijn in het optimaliseren en digitaliseren van uw bedrijfsprocessen, verdere optimalisatie van de software, het gebruik daarvan en de eventuele opleidingsbehoefte. De toekomstige ontwikkelingen binnen en buiten Aareon, inclusief de roadmap, worden besproken, maar ook de actuele en toekomstige markontwikkelingen in relatie tot uw organisatie krijgen de aandacht.

Uiteraard is de business consultant geïnteresseerd in de ontwikkelingen binnen uw organisatie en hoe Aareon daaraan een bijdrage zou kunnen leveren. Hij vertaalt het bovenstaande, in overleg met u, naar een Samenwerkingsplan. In dit plan staan de te nemen acties en stappen beschreven waarmee de beoogde optimalisatie kan worden gerealiseerd binnen een bepaalde periode (bijvoorbeeld het komende jaar). Gezamenlijk zal worden bepaald welke delen van dit stappenplan uw organisatie zelfstandig kan oppakken en bij welke delen de ondersteuning van Aareon gewenst of vereist is. De verbeteringen, die op basis van het Samenwerkingsplan worden gerealiseerd, volgen de beproefde PDCA-cyclus: de methode bij uitstek om beweging en resultaten te bereiken.



De business consultant vormt samen met u de spil in het proces van verdere optimalisatie en verbetering en het realiseren van uw doelstellingen.



## 2.2 Procesaudit

Wij kunnen voor u in kaart laten brengen in hoeverre een product of proces(-onderdeel) is gestandaardiseerd binnen uw organisatie. Hiervoor voeren wij een procesaudit uit. Volgens de zogenaamde 5 niveaus van volwassenheid kunnen we u met behulp van de audit laten zien waar uw organisatie precies staat en welke ruimte u nog heeft om te groeien en verdere stappen te maken.

Om het proces goed te kunnen beoordelen wordt er in de audit gebruik gemaakt van de **5 niveaus van volwassenheid**.

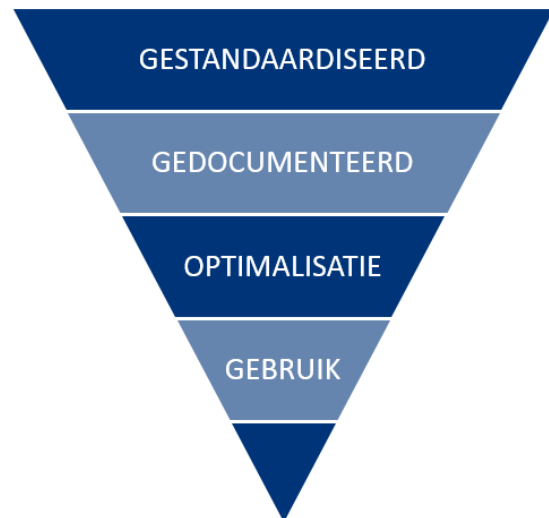
**Niveau 0:** het onderdeel wordt **niet gebruikt**

**Niveau 1:** het onderdeel wordt **gebruikt maar niet optimaal**

**Niveau 2:** het onderdeel wordt gebruikt maar er is **geen (goede) documentatie**

**Niveau 3:** Het onderdeel wordt optimaal gebruikt en is goed gedocumenteerd echter nog **niet gestandaardiseerd**

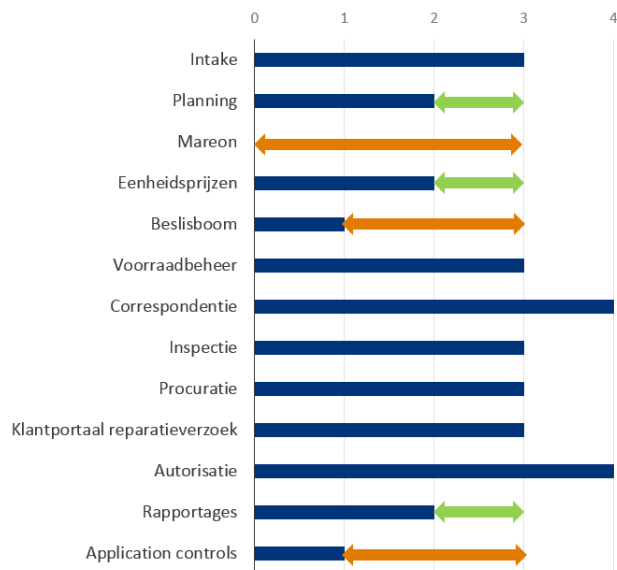
**Niveau 4:** het onderdeel is in **optimaal gebruik, voorzien van documentatie en gestandaardiseerd in de organisatie**



Het laten uitvoeren van een procesaudit houdt het volgende in:

- Uitvoering van de audit door de business consultant van Aareon.
- De business consultant stelt een plan van aanpak op n.a.v. de audit. Hierin staan o.a. het huidige resultaat, het te behalen resultaat en rendement beschreven.
- Presentatie door de consultant van het plan van aanpak aan uw organisatie.
- Besluitvorming door uw organisatie over het wel of niet of gedeeltelijk inzetten van de voorgestelde mogelijkheden.
- Implementatie van het plan van aanpak of een gedeelte daarvan.

In de volgende afbeelding is aan de hand van een voorbeeld weergegeven hoe binnen het proces dagelijks onderhoud wordt vastgesteld wat de huidige stand van zaken is en welke mogelijkheden de organisatie nog heeft om verdere stappen te maken.



- Binnen een waargenomen proces worden de 5 niveaus van volwassenheid aan alle procesonderdelen toegekend.
- De uitkomst van de audit maakt het mogelijk om eenvoudig prioriteiten te stellen in het optimaliseren.
- Vanuit de audit kunnen, afhankelijk van de situatie, de onderdelen worden geprioriteerd op basis van de snelheid en de verwachte inzet waarmee de winst kan worden bereikt:
  - Quick wins:
    - Plan van aanpak voor de onderdelen op niveau 3
    - Opstellen van van documenten (volgens de inrichting en procedures) voor de onderdelen op niveau 2
  - Aanpassing inrichting en procedures voor de onderdelen op niveau 1
  - Implementatie van nog niet gebruikte onderdelen op niveau 0
- Om tot niveau 3 te komen is inzet vanuit Aareon noodzakelijk. Niveau 4 kan zelfstandig worden uitgevoerd en hiervoor is de inzet vanuit Aareon niet noodzakelijk.

## 2.3 Quick Scan

Bij iedere enhancementpack, twee keer in het jaar, voegen wij veel nieuwe functionaliteit aan Tobias AX. De ervaring leert echter dat nog niet overal met deze nieuwste functionaliteit wordt gewerkt en dat niet iedereen volledig op de hoogte is van alle mogelijkheden binnen ons pakket. Ook blijkt dat gebruikers na verloop van tijd een vaste werkwijze binnen de software hanteren, die mogelijk niet goed meer aansluit bij de steeds vernieuwde of veranderende functionaliteit van diezelfde Aareon-software.

Met behulp van een Quick Scan kunt u een hoger rendement halen uit uw investering in het ERP-systeem.

Doel van de Quick Scan is het uitvoeren van een (proces)inventarisatie waarbij de gebruikers van Tobias AX aangeven hoe zij hiermee werken. Dit betreft de volgorde waarin de programma's worden uitgevoerd, de gegevens die worden vastgelegd, het optimaal gebruik maken van de beschikbare functionaliteit, aanwezige kennis bij de gebruikers, etc. Het is hierbij de bedoeling dat er direct (waar mogelijk) oplossingen worden aangedragen voor de geconstateerde problemen/knelpunten. Belangrijk is dat alle problemen/verbeterpunten in kaart worden gebracht om u vervolgens een integrale oplossing aan te bieden. Deze werkwijze voorkomt dat gebieden binnen uw processen niet worden belicht.

Het resultaat van de Quick Scan is een verslag. Hierin staat een overzicht van de besproken activiteiten, de verbeterpunten en tot slot het advies hoe deze verbeterpunten in concrete acties kunnen worden omgezet. Dit zijn bijvoorbeeld: aanvullende opleidingen, nadere instructie op de werkplek, aanpassingen binnen het proces en/of aanpassingen binnen de inrichting.

De uitkomsten van de Quick Scan spreekt u door met uw accountmanager of uw business consultant, waarmee uw organisatie en de ondersteuning van uw processen met een concreet verbeterplan plus aanbevelingen weer naar het gewenste niveau kunnen worden gebracht.

Het uitvoeren van een Quick Scan bij u op locatie neemt per proces of onderwerp 1 dag in beslag. De bijbehorende verslaglegging en rapportage (bij Aareon) vergt 0,5 dag per proces of onderwerp.

## 2.4 Periodieke ondersteuning (operationele activiteiten)

Onze ervaring is dat gebruikers van Tobias AX het als een meerwaarde ervaren om direct aan consultants vragen te stellen over het gebruik van de software en/of te sparren over het gebruik van nieuwe functionaliteit. Mede door organisatiewijzigingen en mutaties in het personeelsbestand is het regelmatig nodig dat medewerkers uitleg en ondersteuning krijgen over het juiste gebruik van de software.

Tijdens de implementatie van Tobias AX of onze ADS worden uw eindgebruikers opgeleid voor het gebruik hiervan. In de eerste periode na livegang zijn de consultants van Aareon bij u aanwezig om de eindgebruikers te begeleiden in de (aangepaste) dagelijkse processen.

Onze klanten zijn na de implementatie zeer tevreden met de behaalde procesoptimalisatie, maar maken graag gebruik van de extra praktische ondersteuning. Deze dienst houdt in dat de consultant periodiek langskomt om op proces/afdelingsniveau het gebruik van de software te monitoren of juist als vraagbaak op de afdeling aanwezig te zijn en om eindgebruikers van 'tips & trucs' te voorzien om zo optimaal gebruik te maken van onze oplossingen. Na het eerste jaar zijn hier gemiddeld 6 dagen per jaar voor nodig.

Wanneer u hierin geïnteresseerd bent, bepalen we in overleg in welke frequentie de consultant bij u langskomt. Dit kan variëren van tweewekelijks, elke maand of 1 keer per kwartaal.

## 2.5 Periodieke ondersteuning (specifieke activiteiten)

Met deze dienst borgt u consultancy-inzet wanneer deze nodig is voor specifieke activiteiten die periodiek worden uitgevoerd en garandeert de continuïteit van uw werkprocessen. Daarnaast creëert u met deze extra ondersteuning de verdere kennisontwikkeling binnen uw organisatie. Immers, uw collega's zijn al enige tijd met de nieuwe software aan de slag en hebben vaak gerichte vragen. Onze consultants kunnen ze direct verder helpen.

Dit kunnen activiteiten zijn waarbij u als corporatie de uitvoering, bijvoorbeeld vanwege de lage frequentie, bij Aareon wil neerleggen. Dit kunnen echter ook activiteiten zijn waarmee u na livegang voor het eerst mee aan de slag gaat en om die reden begeleiding vanuit Aareon wenst.

Onderstaand vindt u een lijst met diverse mogelijkheden die wij u kunnen bieden.

Activiteit	Toelichting	Gemiddeld # dagen
1 <sup>e</sup> aanmaanronde	Ondersteuning bij de 1 <sup>e</sup> aanmaningen na de gebruiksfase	1 dag
2 <sup>e</sup> aanmaanronde	Ondersteuning bij 2 <sup>e</sup> aanmaningen na de gebruiksfase	1 dag
1 <sup>e</sup> prolongatie	Ondersteuning bij 1 <sup>e</sup> prolongatie na de gebruiksfase	1 dag
2 <sup>e</sup> prolongatie	Ondersteuning bij 2 <sup>e</sup> prolongatie na de gebruiksfase	2 dagen
Stook/servicekosten (SSK)	Ondersteuning bij 1 <sup>e</sup> ronde stook/servicekosten na de gebruiksfase. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1<sup>e</sup> dag: opzet</li> <li>○ 2<sup>e</sup> dag: 1 à 2 week later voor vragen en correspondentie</li> </ul>	2 dagen
Huurverhogingen	Ondersteuning bij eerste huurverhogingen na de gebruiksfase <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proces: ½ dag</li> <li>○ Correspondentie: ½ dag</li> <li>○ 1 terugkomdag voor vragen en lopende werkzaamheden</li> </ul>	2 dagen
Kwartaalrapportages	Ondersteuning bij het samenstellen van de kwartaalrapportages	4 dagen
Jaarrekening	Ondersteuning bij het samenstellen van de jaarrekening	3 dagen
Planmatig onderhoud	Definiëren en aanmaken planmatig-onderhoudsprojecten. Idealiter wordt de module MJOP hiervoor gebruikt, maar het kan hier ook zonder. De PO-projecten worden dan via inlees-sheets aangemaakt.	2 dagen
Prijzen inkoopcontracten	Ondersteuning bij het doorvoeren van prijswijzigingen bij inkoopcontracten	1 dagen
Grootboekbudget	Ondersteuning bij het vastleggen van de budgetten en rapportage hiervan	1 dagen
Voorraad - balansen	Ondersteuning bij het balansen	1 dagen
Voorraad - prijswijzigingen	Ondersteuning bij het wijzigingen van prijzen	1 dagen

NB. Kort na de livegang komen er vaak nog procesonderdelen aan bod die nog niet eerder in de praktijk zijn uitgevoerd. Het is raadzaam om deze processen voor de eerste keer onder begeleiding van een consultant uit te voeren.

## 2.6 Radar op maat

Informatievoorziening is een continu veranderend proces, mede ingegeven door de wijzigende wet- en regelgeving. Hierbij is het noodzakelijk dat de applicaties die u gebruikt, op de juiste manier zijn ingericht en gegevens - voor zover mogelijk - allemaal binnen het systeem worden geregistreerd.

Tijdens de implementatie wordt er uiteraard aandacht besteed aan rapportages, verslaglegging en - wanneer onderdeel van het geheel - tevens de Radar-dashboards. Kort na de implementatie is het vaak lastig om al een volledige maand-, kwartaal- of jaarrapportage te simuleren omdat de gegevens door de overgang nog niet volledig zijn. Tijdens de eerste rapportagemomenten is het daarom praktisch om uw organisatie door Aareon te laten ondersteunen bij het samenstellen van de diverse rapportages en/of dashboards.

Bij het afnemen van deze dienst wordt de informatie- en rapportagebehoefte verder in kaart gebracht, wordt het ERP-systeem getoetst op de aanwezigheid van (gewenste) gegevens en worden uw gebruikers ondersteund bij het samenstellen van de rapportages. Ook staat de consultant stil bij wijzigingen in wet- en regelgeving en de gevolgen hiervan voor de registratie van de data in Tobias AX en de rapportages.

Wij kunnen uw medewerkers, bij afname van Radar dashboards, opleiden zodat zij zelf dashboards en rapportages binnen QlikView kunnen maken of Aareon maakt deze voor u op maat. Op deze manier is het mogelijk om maatwerkrapportages en -dashboards samen te stellen die perfect aansluiten bij de informatiebehoefte van uw organisatie.

## 2.7 Controle & integriteit

De overheid en andere toezichthoudende instanties stellen steeds meer eisen aan de (financiële) verslaglegging van de corporaties. De wet- en regelgeving wordt strenger en neemt verder toe. Woningcorporaties moeten dus 'blind' op hun data kunnen vertrouwen. Corporaties weten dat controles belangrijk zijn en willen die controles ook graag automatiseren. De vraag is echter vaak hoe dit praktisch te realiseren is. Omdat hierop geen concreet antwoord op kan worden gegeven, wordt de correctheid van de gegevens in handen gelegd van de medewerkers en vertrouwt de organisatie op afspraken en procedures. Application controls vervangen handmatige controles.

Om application controls te kunnen invoeren, moet er een betrouwbare startsituatie zijn. Anders zijn de afwijkingen die gevonden worden niet goed te traceren. Het creëren van die goede startsituatie is reeds genomen met het in gebruik nemen van Tobias AX, maar deze kan nog verder worden geoptimaliseerd. Als voor een controle relevante application controls aanwezig zijn, verdient het aanbeveling om hiervan gebruik te maken. Om kwaliteit te borgen is het mogelijk de integriteit van de werking van het systeem en de processen doorlopend te controleren met application controls. De automatisering m.b.t. de integriteit van gegevens is echter een minder bekend gebied.

Op basis van de CORA-processen zal de business consultant samen met u bepalen welke processen voor u als primair gelden en welke aandachtsgebieden we hierin onderkennen. Per aandachtsgebied zal de business consultant vervolgens in kaart brengen hoe uw organisatie dit heeft ingericht en welke maatregelen hiervoor eventueel nog getroffen kunnen worden. We drukken dit uit in de vorm van een status en een aanbeveling. Met deze beheersmaatregelen, zogenaamde application controls, kunt u de risico's binnen uw processen te verkleinen.

Type control	Omschrijving	Voorbeeld
Geprogrammeerde control	Een control die altijd aanwezig is in de applicatie en waarvan niet kan worden afgeweken.	Facturatie. Tijdens de facturatie worden alle contracten met de contractstatus 'Actief' en 'Opgezegd' meegenomen.
Configureerbare control	Een control die kan worden ingesteld conform de behoefte van de corporatie.	Accorderen bankrekening. In Tobias AX kan ingesteld worden dat een incasso op een bankrekening alleen mogelijk is wanneer het betreffende bankrekening door een bevoegd medewerker vooraf is geaccordeerd.
Handmatige control	Een controle die door een medewerker wordt uitgevoerd.	Aansluiting sub-grootboek. Door het periodiek genereren van lijstwerk kan er worden gecontroleerd of de sub-administratie aansluit op het grootboek.
Autorisatiecontrol	Een control die met behulp van de autorisatie kan worden ingesteld.	Inkooporders. Met behulp van de autorisatie kan worden ingesteld dat diegene die de inkooporder aanmaakt niet gemachtigd is om deze ook financieel te boeken.

## 2.8 Periodieke Test Ondersteuning

Het applicatielandschap van elke woningcorporatie is uniek. Er zijn geen twee situaties gelijk. Elke klant neemt de modules af die hij nodig heeft en richt deze in naar het proces van haar organisatie. Ook het aantal administraties, waarvoor dit gebeurt, verschilt per organisatie. De grootste variatie is terug te vinden in de aanvullende applicaties van derden en de daarbij behorende koppelingen. Tot slot draait elk applicatielandschap vaak nog steeds op een eigen en unieke omgeving (combinatie van hardware en systeemsoftware).

Elke aanpassing volgt bij Aareon een administratief en kwalitatief proces. Deze ondergaat een unittest, een systeemtest en een integrale acceptatietest. Het proces is strikt en de uitvoering van het proces wordt gecontroleerd door de afdeling Quality & Delivery. Desondanks kan het voorkomen dat het plaatsen van een update incidenten met zich meebrengt. De ervaring leert dat dit veelal komt doordat Aareon niet alle klantsituaties vooraf (live) kan testen.

Aareon levert periodiek een software-update voor Tobias AX. Conform het releasebeleid bevatten deze updates foutoplossingen (4 updates per jaar) en functionele uitbreidingen (2 releases per jaar). De consultant(s) zijn aanwezig bij het testen en de ingebruikname van de update/release. Bij inzet van 1 consultant betekent dit dat de deze 12 x per jaar bij u op locatie is.

Met behulp van deze dienst wordt uw organisatie ondersteund in het gezamenlijk testen van de update. We testen dan op uw specifieke omgeving (data, inrichting, autorisatie en koppelingen) bij u op locatie. Dit samen testen op locatie biedt veel voordelen:

- De consultant(s) kunnen op locatie aanpassingen toelichten en de effecten van nieuwe instellingen binnen uw applicatielandschap duidelijk aangeven.
- Tijdens het testen geeft de consultant tips en adviezen over het meest optimale gebruik voor uw organisatie.
- De consultant(s) kunnen ondersteuning bieden bij het introduceren en opstellen van testscenario's ten behoeve van een volledige test.
- De consultant(s) zijn aanspreekpunt tijdens de testperiode voor testbevindingen en de analyse en behandeling daarvan.
- Deze dienst biedt u in vergelijking met de afname van reguliere consultancydagen niet alleen een financieel voordeel maar ook een capaciteitsvoordeel. Alle dagen worden aan het begin van het jaar al voor u gereserveerd.
- Zowel van de testdag als de ingebruikname wordt een verslag opgeleverd door de consultant(s).



## 2.9 Incidentele ondersteuning

Het kan voorkomen dat u incidenteel voor een specifiek onderwerp ondersteuning nodig heeft op locatie. Dit kan bijvoorbeeld zijn voor het in gebruik nemen van een module, het koppelen van software van andere leveranciers aan Tobias AX of het 1-op-1 trainen van een nieuwe medewerker.

Door gebruik te maken van het Aanvraagformulier consultancy of contact op te nemen met het planbureau van Aareon kunt u om 1 of meerdere dagen consultancyinzet aanvragen. Hoe eerder u het verzoek indient, hoe beter wij instaat zijn om uw aanvraag conform het verzoek in te plannen.

## 3 Academy

De Academy biedt een aantal mogelijkheden om het kennisniveau van uw medewerkers op peil te houden of om nieuwe medewerkers en/of medewerkers die van functie veranderen snel en efficiënt een goede basis te geven om efficiënt met de Aareon-programmatuur aan de slag te gaan.

### **Blended learning**

Voor een optimaal opleidingsresultaat met een zo laag mogelijke inspanning bieden we verschillende opleidingsvormen aan. Onder de noemer 'blended learning' combineren we deze opleidingsvormen zodat voor de gebruikers een flexibel en goed op hun behoefte afgestemd opleidingspakket beschikbaar is. In het learning-managementsysteem van Aareon worden de resultaten en presentie van de cursisten bijgehouden zodat deze op één plek kunnen worden gevolgd.

### **E-learning**

In het e-learningportaal van Aareon stellen we modules beschikbaar die de gebruikers zelfstandig doorlopen. Alle modules zijn logisch ingedeeld in hoofdstukken en voorzien van een eindtoets. Deze opleidingsvorm passen we toe voor basisvaardigheden, RIS en frontofficeprocessen. De cursussen bestaan uit instructiefilmpjes, interactieve stap-voor-stap oefeningen en diverse vragen. De cursist maakt een eindtoets en legt zijn ervaringen vast in een evaluatieformulier. Gebruikers volgen de e-learning vanaf eigen hun werkplek (of een willekeurige andere locatie waar een internetverbinding beschikbaar is). Alle gebruikers moeten de voor hen van toepassing zijnde e-learningmodules hebben gevolgd voordat de klassikale opleidingen en workshops worden gevolgd.

### **Standaard opleiding**

In deze opleidingsvorm dragen we gestructureerd theoretische kennis van het proces en de functionaliteit van onze oplossingen over. Elk stuk theorie wordt gevolgd door enkele oefeningen. De consultant vervult hierbij de rol van docent. De klassikale opleidingen worden op locatie verzorgd in een door Aareon beschikbaar gesteld opleidingslokaal bestaande uit laptops met elk een eigen opleidingsdatabase van Tobias AX.

### **Maatwerk opleiding op locatie**

Bij een maatwerk opleiding is de standaard opleiding het vertrekpunt. In overleg worden er wijzigingen doorgevoerd zoals:

- Gebruik klantdatabase
- Aangepaste opdrachten
- Een in overleg af te stemmen locatie

### **Open inschrijving: workshops**

Voor specifieke onderwerpen, zoals de jaarlijkse huurverhoging of het afrekenen van stook-servicekosten, worden gedurende het jaar workshops georganiseerd, waarvoor uw medewerkers zich kunnen inschrijven.

Op de website staat het volledige programma aan trainingen onder het kopje Academy

## 4 Applicatiebeheer

Vaak wordt er niet stilgestaan bij het onderhoud dat met software gepaard gaat. Het regelmatig bijwerken van software draagt bij aan het voorkomen van gebruikersproblemen en eventuele fouten. Ook zijn updates van belang om beveiligingsrisico's te minimaliseren.

Daarnaast is beheer op software noodzakelijk om de prestaties en beschikbaarheid van functionaliteit hoog te houden. Ook een goede monitoring van de applicatie en een proactief beheer van de database dragen bij aan een optimale beschikbaarheid en performance van uw applicaties.

Aareon beschikt over een Applicatiebeheerteam, die voor haar applicaties en daarbij behorende databases, de diensten "Update Service" en "SQL Beheer en Monitoring" aanbiedt. Neemt u Tobias AX als SaaS-dienst bij Aareon af, dan is het Applicatiebeheer uiteraard reeds onderdeel van uw SaaS-overeenkomst!

### 4.1 Update Service

De installatie van onze servicepacks vraagt de nodige expertise op het gebied van techniek en inrichting. Bovendien moeten de werkzaamheden vaak buiten kantooruren worden uitgevoerd. Aareon kent hiervoor de dienst Update Service.

Als onderdeel van Aareon Applicatiebeheer kunnen wij de installatie van de hotfixes, servicepacks en enhancementpacks voor u verzorgen. Onze experts weten precies hoe de software moet worden geïnstalleerd. Zij herkennen eventueel voorkomende problemen vrijwel direct en weten hoe ze moeten worden opgelost. Met Update Service houdt u uw software actueel tot en met de meest recente servicepack / enhancementpack.

U kunt de dienst Update Service bij ons afnemen, ongeacht of u Tobias, Tobias AX of Treasury vanuit uw eigen datacenter aanbiedt of vanuit een extern (uitbesteed) datacenter.

#### Planning

Aareon stelt jaarlijks met u een installatie kalender op, zodat deze volledig aansluit bij uw test- en acceptatie cyclus. Daarnaast wordt iedere installatie vooraf nogmaals met u afgestemd.

#### Inzichtelijke kosten

Voor een vast bedrag per jaar is uw software altijd up-to-date. Bovendien hoeft u niet te investeren in kennis van uw medewerkers op dit gebied. Onze sleutelwoorden zijn veiligheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid en integriteit van uw gegevens.

#### Voordelen

- Totale ontzorging op gebied van software-onderhoud
- Inzichtelijke kosten: een vast bedrag per jaar
- Werkzaamheden op uw productieomgeving buiten kantooruren
- Update van uw Aareon-software
- Voorkomen van ergernissen door foutsituaties

## 4.2 SQL Beheer en Monitoring

Goed functionerende applicaties zijn van essentieel belang voor de continuïteit van uw bedrijfsvoering. Proactief databasebeheer is daarbij onontbeerlijk, maar vereist ervaring en deskundigheid die niet altijd per direct voor handen zijn. Aareon neemt de zorg voor uw (SQL) database graag uit handen. Wij hebben hiervoor de dienst SQL Beheer en Monitoring.

### **Proactief databasebeheer**

Het beheer van uw database vraagt niet alleen om kennis en kunde, maar ook om regelmatige controles. Met periodieke controles kunt u incidenten en verstoringen voorkomen en blijft de omgeving beheersbaar.

Aareon kan deze controles op afstand voor u verzorgen en aan u rapporteren. Indien gewenst treffen wij meteen de noodzakelijk te nemen maatregelen. Zijn uw tablespaces en filegroups bijvoorbeeld voor meer dan 80 procent gevuld? Dan vergroten we ze per direct om de groei van data op te vangen.

### **Monitoring**

Het beheer van uw database vraagt ook om waakzaamheid. Aareon kan het functioneren van uw database op afstand monitoren en tijdig (potentiële) problemen signaleren. Bovendien nemen we in onze monitoring dan ook direct de Tobias AX-applicatieservers op, zodat ook deze worden bewaakt en (dreigende) verstoringen tijdig worden opgemerkt.

### **Waarom deze dienst?**

Onze ervaring leert dat na de implementatie van Tobias AX er niet altijd aandacht meer is voor de onderliggende database-omgeving en dat hiervoor de kennis bij de klant niet altijd aanwezig is. Daarom is het verstandig om database-onderhoud te laten uitvoeren door de partij die de database heeft geconfigureerd en ingericht, afgestemd op uw Tobias AX-omgeving. Zij beschikt immers over de expertise om bij mogelijke hinder meteen de oorzaak te herkennen en te verhelpen. De applicaties worden geanalyseerd op prestatie en beschikbaarheid als waarborg voor continuïteit en optimale prestaties.

### **Inzichtelijke kosten**

Voor een vast bedrag per jaar wordt uw database onderhouden en uw Tobias AX-applicatie- en databaseservers gemonitord. Bovendien hoeft u niet te investeren in SQL-kennis van uw medewerkers. Onze sleutelwoorden zijn veiligheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid en integriteit van uw gegevens.

U kunt de dienst "SQL Beheer en Monitoring" bij ons afnemen, ongeacht of u Tobias, Tobias AX of Treasury vanuit uw eigen datacenter aanbiedt of vanuit een extern (uitbested) datacenter.

**Voordelen**

- Proactieve bewaking van de beschikbaarheid van uw Tobias AX-omgeving
- Ontzorging op het gebied van databasebeheer
- Inzichtelijke kosten: een vast bedrag per jaar
- Voorkomen van ergernissen door foutsituaties

## 5 Functioneel beheer

Naast het installeren van software-updates en het monitoren van de applicatieomgeving, zijn er ook andere beheertaken, die op het functionele, inhoudelijke vlak liggen. Hierbij kan worden gedacht aan het beheren van de Tobias (AX) inrichting, het beheren van de basistabellen en parameters of het uitvoeren van de noodzakelijke 'klant'-handelingen, zoals beschreven in de notes van een software-update. Voor al deze taken is een vergaande inhoudelijke kennis van Tobias (AX) en/of Treasury nodig.

Aareon ondersteunt u hierbij graag en biedt daarom de dienst Functioneel beheer aan. Deze dienst omvat de taken die behoren bij het functioneel beheren van een software-applicatie, die er voor zorgen dat de gebruiker optimaal met de software kan werken en dat deze blijft aansluiten op uw (Rapid Start) processen.

Ook het aanmaken, wijzigen of verwijderen van gebruikersaccounts kan voor u worden uitgevoerd als onderdeel van onze Functioneel beheer-dienst. Bovendien kan Aareon ook uw autorisatiegroepen en -profielen beheren en kan er periodiek onderhoud worden uitgevoerd op de autorisaties en logging. Desgewenst kunnen onze functionele applicatiebeheerders u ook ondersteunen bij het beheren van uw correspondentie en hier aanpassingen op doen.

Omdat functioneel beheer heel erg dicht tegen het gebruik van Tobias AX en/of Treasury door uw medewerkers en uw werkprocessen aan ligt, zal er voortdurend afstemming met u zijn over de uitvoeren acties.

### 5.1 Beheer van de inrichting

Het beheer van de inrichting van de Programmatuur door Aareon bestaat uit:

- Het, op verzoek, doorvoeren van wijzigingen in de basistabellen en stamgegevens van de programmatuur
- Het, op verzoek, doorvoeren van wijzigingen in de parameters van de programmatuur

### 5.2 Uitvoeren van de applicatiebeheernotes

Na de technische installatie van een software-update (hotfix, servicepack of enhancementpack) op één of meerdere applicaties binnen de programmatuur, moeten er ook functionele stappen worden uitgevoerd. Deze staan beschreven in de zogenaamde "applicatiebeheernotes", die Aareon verstrekt.

Aareon voert de volgende activiteiten uit:

- Het vooraf (telefonisch) afstemmen van eventuele impact van de uitvoering van de applicatiebeheernotes met de kerngebruikers en/of adviseurs informatisering van uw organisatie
- Het uitvoeren van de applicatiebeheernotes op uw testomgeving
- Het opleveren van een overdrachtsdocument over de uitgevoerde werkzaamheden
- Het toevoegen van het overdrachtsdocument aan de Aareon-meldingenapplicatie
- Het uitvoeren van technische testen, alvorens de testomgeving aan u op te leveren
- Uw organisatie is na de technische oplevering zelf verantwoordelijk voor de functionele testen

- Het, na acceptatie in de testomgeving, uitvoeren van de applicatiebeheernotes op uw productieomgeving
- Het opleveren van een overdrachtsdocument over de uitgevoerde werkzaamheden

### **5.3 Aanpassingen op de correspondentie**

De werkzaamheden op de (Tobias AX) correspondentie door Aareon bestaan uit:

- Het, op verzoek, doorvoeren van wijzigingen in de correspondentie binnen Tobias AX in uw testomgeving
- Het, op verzoek, doorvoeren van wijzigingen in de correspondentie binnen Tobias AX in uw productieomgeving

### **5.4 Gebruikers- en autorisatiebeheer**

Het beheer van de inrichting van gebruikers en autorisaties door Aareon bestaat uit:

- Het, op verzoek, aanmaken, verwijderen, toevoegen of wijzigen van autorisatiegroepen die betrekking hebben op de programmatuur
- Het toekennen van autorisatiegroepen en/of -profielen aan gebruikers
- Het opschonen van autorisatiegroepen of -profielen
- Het rapporteren op wijzigingen in autorisaties

Mogelijk werkt uw applicatiebeheerder niet op alle werkdagen, waardoor hij niet altijd uw applicaties kan beheren. Wanneer uw applicatiebeheerder niet aanwezig is, kunt u terugvallen op het team Applicatiebeheer binnen Aareon. Ook is er de mogelijkheid om bij een te grote werkdruk of complexe taken, taken bij Aareon beleggen. Omdat de hoeveelheid werk die bij Aareon belegd gaat worden niet exact is in te schatten, is het beschikbaar hebben van een strippenkaart een praktische oplossing.

### **5.5 Strippenkaart of dienst?**

Het (deels) invullen van Functioneel beheer gebeurt in overleg. Aareon kan het als dienst aanbieden, maar kan ook op ad-hoc basis taken voor u uitvoeren. We gaan graag in overleg wat het beste bij uw situatie past.

## 6 Support

Voor de ondersteuning van haar klanten maakt Aareon gebruik van een eigen Service Desk. De Service Desk draagt zorg voor een juiste registratie van meldingen (zoals Incidenten en wijzigingsverzoeken), de monitoring op de voortgang van de afhandeling, de afhandeling en de terugkoppeling naar de opdrachtgever.

### 6.1 Standaard Support en SLA

Binnen de Basis Dienstverlening op Programmatuur levert Aareon de volgende diensten inzake de in de Overeenkomst afgenomen Programmatuur

Te leveren diensten	Omschrijving
Incidentbeheer (incident management)	Het registreren, analyseren, verhelpen en beheren van Incidenten.
Problem management (= Correctief en Preventief onderhoud op Programmatuur)	Het uitvoeren van proactief incident management waaronder het analyseren van (terugkerende) Incidenten om trends/'problems' te onderkennen en eventueel noodzakelijke oplossingen te introduceren. Het vastleggen en volgen van 'known errors' en het produceren van de bijbehorende Change Requests (CR's).
Wijzigingenbeheer (Change Management)	Het conform de op het Extranet gepubliceerde releasekalender beschikbaar stellen van Hotfixes, Servicepacks (SP's), Enhancementpacks (EP's) en Major Releases (MR's).

Voor de afwikkeling van incidenten hanteert Aareon, afhankelijk van de toegekende prioriteit, de normen zoals opgenomen in uw SLA.

### 6.2 Servicepas

Via de Servicepas kunnen op uw verzoek kleine werkzaamheden (tot maximaal 4 uur) door Aareon uitgevoerd worden. Voorwaarde hierbij is wel dat deze werkzaamheden intern bij Aareon uitgevoerd kunnen worden. U kunt hierbij denken aan een query, een correctieprogramma of ondersteuning bij de inrichting van bijvoorbeeld autorisatiegroepen. Een Servicepas wordt op voorhand aangeschaft.

### 6.3 Gold SLA

De Gold Level SLA van Aareon biedt u een uitgebreidere en meer aangescherpte Dienstverlening dan de Basis Dienstverlening. De Gold Level Dienstverlening van Aareon biedt de volgende aanvullende diensten boven de Basis Dienstverlening op Programmatuur:

Gold Level:

- Dienstverlening, snellere dienstverlening (hogere normen) dan de Basis Dienstverlening op Reactietijden en Oplostijden
- VFU-afhandeling, normen ten aanzien van het in behandeling nemen van VFU's en de afhandeling daarvan
- Rapportage Gold Level SLA: periodieke rapportage over performance van de Gold Level SLA



### **Rapportage Gold Level SLA en aanvullende afspraken**

Periodiek stelt Aareon rapportage beschikbaar over de prestaties ten aanzien van de in de voorgaande paragrafen beschreven normen. Naast deze diensten en bijbehorende normen vallen de volgende afspraken ook binnen de Gold Level SLA.

- Updates (SP/EP/MR) worden geleverd conform de gepubliceerde data.
- Uitwisseling ervaringen over de geleverde diensten enerzijds en de wederzijdse contactmomenten anderzijds. Dit betreft dan met name de zachte aspecten zoals: betrokkenheid, samenwerking en deskundigheid.

Periodiek (1 keer per kwartaal) wordt een Gold Level SLA-rapportage opgesteld voor de opdrachtgever. De standaard rapportage bevat overzichten ten aanzien van de geleverde prestaties afgezet tegen de daarvoor van toepassing zijnde normen. Voor meer gedetailleerde informatie kunt u contact opnemen met Aareon.

## 7 IT en security

### 7.1 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:
  - status systeemsoftware zoals Progress-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. Spreken 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 opdrachtgever
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 mogelijkheden:

- 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)

Op het bovenstaande is een staffelkorting van toepassing. Hoe meer dagen Technical Support u afneemt, hoe goedkoper het naar verhouding wordt. De dagen voor Technical Support worden in overleg met u bepaald en vastgelegd, zodat u verzekerd bent van ondersteuning.

#### 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 tijd om u te verdiepen in uw kerntaken.
- Delen van risico's: geen investeringen in nieuwe trends

## 7.2 Security

Bewustwording is van essentieel belang wanneer het gaat om informatiebeveiliging. Herkent u de volgende situaties?

- U worstelt met veranderende wet- en regelgeving op gebied van informatiebeveiliging
- De bewustwording m.b.t. de risico's is niet onder uw collega's aanwezig
- U ligt wakker omdat u het gevoel heeft dat uw organisatie niet veilig, integer en betrouwbaar met informatie omgaat.

Regelmatig verschijnen er berichten over datalekken of cybercriminelen die zich toegang hebben verschaft tot data of systemen. Wilt u voorkomen dat binnen uw organisatie gevoelige informatie op straat belandt? Dan is het belangrijk dat u weet wat u allemaal kunt doen. Uw bedrijfsdata vormen immers de basis voor de continuïteit van uw organisatie. Onze specialisten kunnen u helpen met het begeleiden, adviseren en trainen van uw organisatie naar een hoger niveau op het gebied van informatiebeveiliging.

### Wat mag u van Aareon verwachten?

- Adviseren hoe om te gaan met informatiebeveiliging (o.a. Wet Bescherming Persoonsgegevens)
- Een nulmeting van de huidige situatie door middel van o.a. phishing mail, social engineering en vraaggesprekken
- Training security awareness voor uw medewerkers
- Opstellen plan m.b.t. security awareness
- Periodieke check van uw documentatie m.b.t informatiebeveiliging
  - Calamiteitenplan
  - Processen / procedures
  - Beveiligingsplan
  - Overige documenten ( functioneel en technisch )

De meeste lekken worden veroorzaakt door medewerkers. Daarom is het van belang uw organisatie bewust te maken de verschillende aspecten m.b.t. informatiebeveiliging. Op deze manier kan het beveiligingsrisico worden verlaagd en hiermee de kans op financiële en/of imagoschade verkleind. Uw medewerkers leren bewuster om te gaan met informatie binnen hun eigen specifieke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Onze trainingen zijn geschikt voor iedereen ongeacht het kennisniveau.

### Voordelen

- Bewustwording, aanscherping en maatwerk op securitygebied
- Betere beveiliging tegen calamiteiten
- Beschikking over de laatste technologieën en expertise op dit gebied.

- Geen zorgen om beheer en ondersteuning. Eén aanspreekpunt voor uw ICT-zaken.

## 8 Aareon Single Point Of Contact (SPOC)

Het applicatielandschap van elke woningcorporatie is uniek. Er zijn geen twee situaties gelijk. Veel klanten van Aareon hebben echter gemeen dat het hart van dit applicatielandschap Tobias AX is. Maar elke klant gebruikt daarnaast extra modules of applicaties die hij nodig heeft voor het uitvoeren van zijn processen en taken. Deze extra applicaties worden niet altijd door dezelfde leverancier geleverd. In de praktijk wordt de klant dan ook vaak geconfronteerd met verschillende supportafdelingen en een hoog risico op 'kastje naar de muur'-ervaringen.

Aareon wil aan haar klanten één loket (kunnen) bieden, zodat klant-medewerkers niet meer zelf hoeven uit te zoeken bij welk loket zij hun (ICT) melding of verzoek moeten doen. Dit loket is dan hét centrale contactpunt, een 'single point of contact' (SPOC), voor alle meldingen of vragen. Alle meldingen worden centraal geregistreerd, zodat de klant altijd een volledig overzicht heeft van alle (ICT) meldingen en status.

De (beoogde) Aareon SPOC dienstverlening omvat standaard alle producten die door Aareon of één van haar entiteiten wordt geleverd. Hieronder vallen:

- Tobias AX
- De gehele FOX-suite
- Mareon
- Facilitor
- Trace & Treasury
- Square DMS
- Incit
- Residenz ICT ASP-diensten en werkplekdienstverlening

Omdat vanuit de gehele Aareon Groep een zeer breed scala aan producten wordt geleverd, die mogelijk een groot deel van het klant-applicatielandschap beslaat, wordt de klant door deze SPOC-dienst niet meer geconfronteerd met discussies over prioritering, belangen, capaciteit. Immers de SPOC opereert binnen de gehele Aareon Groep en heeft zeer korte en directe lijnen binnen alle Aareon-geledingen.

De Aareon SPOC is automatisch inbegrepen voor klanten die één of meerdere producten van Aareon afnemen! Desgewenst kan Aareon ook, tegen meerprijs, de SPOC-functionaliteit aanbieden voor de producten die de klant van derden betreft.

### **Uw voordelen op een rijtje:**

- De Aareon-SPOC schakelt direct, zonder discussies over prioritering of capaciteit, met alle Aareon-geledingen.
- De Aareon-SPOC schakelt met de overeengekomen derde partijen en bewaakt de voortgang op de meldingen en houdt de regie (optie).
- Klantmedewerkers hoeven geen verschillende supportdesks te benaderen bij verzoeken om assistentie: één aanspreekpunt voor alle ICT-vragen.

- Klantmedewerkers behouden de focus op de corebusiness en verliezen geen (kostbare) tijd aan het traceren van de juiste informatie of het vinden van het juiste loket.
- Er wordt voorkomen dat verschillende medewerkers van de klant onafhankelijk van elkaar voor hetzelfde incident een oplossing aanvragen.
- De Aareon-SPOC houdt centraal alle meldingen per klant bij, ook de meldingen die namens de klant bij derden zijn gedaan. Hierdoor is er altijd centraal inzicht.
- Aareon ontzorgt!