

Memo livegang Valuemation

Zoals eerder aangekondigd zullen wij vanaf maandag 11 februari 2019 een nieuw IT-servicemanagementsysteem in gebruik nemen: **Valuemation**.

Valuemation stelt ons in staat eenvoudig met de andere dochterbedrijven van de Aareon-groep te communiceren over klanttickets. Ook verbetert het de prioritering van tickets, waardoor we een stap verder zetten richting de ITIL-standaard.

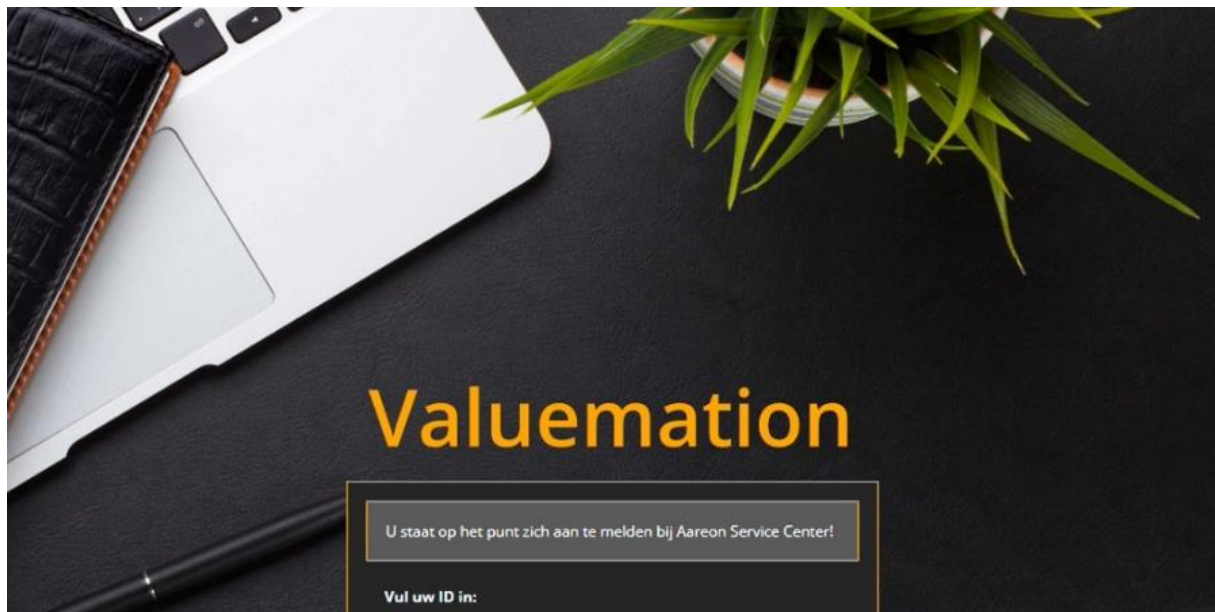
Vanaf vrijdag 8 februari 2019 17.30 uur is Incident Monitor geblokkeerd voor gebruik. U kunt vanaf dan geen meldingen meer via dit systeem registreren.

In deze memo zetten wij de belangrijkste wijzigingen voor u op een rij.

Gebruikersportaal Valuemation / Single Point Of Contact

Vanaf maandag 11 februari 2019 maakt u gebruik van een en hetzelfde portaal voor de registratie en opvolging van al uw meldingen die u voorheen bij Aareon Cloud Services (Resident-ICT) en Aareon Digital Solutions (Square DMS) indiende. Het portaal van Valuemation is te bereiken via deze url:

<https://support.aareon.com/vmwebprod/vmweb>



Om een melding (ticket) aan te kunnen maken moet een medewerker als gebruiker in Valuemation geregistreerd zijn. Wij hebben dan ook voor alle bij ons geregistreerde medewerkers, die het afgelopen jaar met Incident Monitor gewerkt hebben, nieuwe accounts aangemaakt. Uiterlijk vrijdag 8 februari 2019 worden de inloggegevens verzonden. Als u het niet wenselijk acht dat bepaalde medewerkers kunnen melden, ontvangen wij graag een overzicht van de juiste medewerkers.

Al uw meldingen waaraan na 1-1-2018 nog gewerkt is, worden overgezet naar Valuemation (dus ook meldingen van voor 1-1-2018 waaraan na 1-1-2018 is gewerkt. U kunt de historie van het afgelopen jaar dus als geconverteerde gegevens terugvinden, met als herkenning het oude INC-nummer.

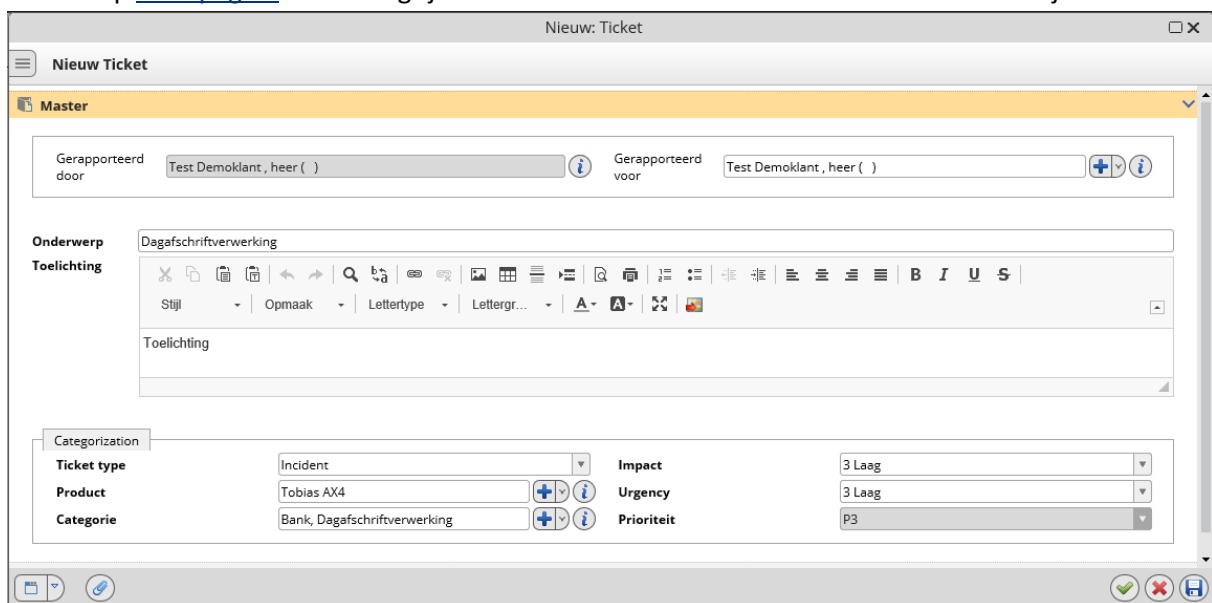
Op [deze pagina](#) hebben wij een handleiding en enkele instructievideo's opgenomen waarin wij uitleggen hoe u een ticket registreert in Valuemation.

E-mailadres support

Het meesturen van bijlagen is steeds een belangrijke reden geweest om contact op te nemen via e-mail. Valuemation biedt de mogelijkheid om afbeeldingen en documenten eenvoudig in een ticket te slepen. Mocht u toch naar de Servicedesk moeten mailen, dan is hiervoor een nieuw mailadres beschikbaar: servicedesk-nl@aareon.com. Het huidige mailadres support@aareon.nl is komen te vervallen. Wanneer u gebruikmaakt van een koppeling met een eigen meldingenapplicatie, blijft deze gewoon werken. Wel moet u daarin ook het nieuwe e-mailadres gaan gebruiken.

Registratiemogelijkheden

Zoals genoemd vindt u de exacte werkwijze voor het aanmaken van tickets terug in de handleiding en video's op [deze pagina](#). De belangrijkste verschillen met Incident Monitor benoemen wij hieronder.



Gerapporteerd door	Test Demoklant, heer ()	Gerapporteerd voor	Test Demoklant, heer ()
Onderwerp	Dagafschrijvingverwerking		
Toelichting	<p>Stijl - Opmaak - Lettertype - Lettergr... - A - A - [Icons]</p> <p>Toelichting</p>		
Categorization		Impact	3 Laag
Ticket type	Incident	Urgency	3 Laag
Product	Tobias AX4	Prioriteit	P3
Categorie	Bank, Dagafschrijvingverwerking		

Tickettypes

We zijn afgestapt van de aanduidingen INC, VFU en CR. Valuemation onderscheidt verschillende tickettypes: o.a. Incident, User Help en Product Request.

Productgroepen

Door een interface met onze dienstverleningsadministratie kunt u bij de registratie van een melding kiezen uit voor u relevante productgroepen. Door de selectie van een productgroep komt uw melding rechtstreeks in beeld bij de juiste supportgroep.

Prioritering

Via het ingeven van de relevante urgentie en impact helpt u mee de juiste prioriteit (0-3) en oplostijd te bepalen. We zetten hiermee een stap verder richting de ITIL-standaard. Als u een SLA met ons heeft afgesloten, nemen wij binnenkort contact met u op om de doorvertalingen naar uw huidige document af te stemmen.

Validatie

Gedurende het nieuwe validatieproces wordt de ontvangen informatie rondom een ticket getoetst op volledigheid, zodat wij voortvarend aan uw ticket kunnen werken. Het validatiemoment bepaalt ook het startmoment van de oplostijd.

Vragen?

Heeft u vragen over het gebruik van Valuemation zelf? Deze kunt u eenvoudig in het portaal registreren onder product en categorie 'Toolgebruik - Valuemation'.

Wij verwachten met de introductie van deze nieuwe ITSM-applicatie zowel voor u als voor ons een duidelijke efficiencyslag te maken!