

**Snelle afhandeling van uw Support-melding**

Snelle afhandeling van uw melding door de Servicedesk

Om een snelle afhandeling van uw melding mogelijk te maken, hebben wij relevante informatie nodig. Hoe sneller de benodigde informatie beschikbaar is, hoe sneller we uw melding kunnen beantwoorden en/of oplossen.

De onderstaande punten zijn sterk bepalend voor de uiteindelijke doorlooptijd van uw melding.

|  |
| --- |
| Omgevingsinformatie klant |
| Release | Bijvoorbeeld 4.19 mei (dus ook oplevermaand vermelden).Deze informatie is voor Tobias AX op te vragen via de Helpfunctie binnen de applicatie. |
| **Probleembeschrijving en prioriteit** |
| Programma | Bijv. Basis - Veelgebruikte formulieren - Algemeen adresboek. |
| Beschrijving issue | Vermeld hier een uitgebreide beschrijving van uw issue. |
| Impact | **Hoog** * De gehele organisatie/locatie is getroffen en/of is niet in staat om haar taken uit te voeren; of
* Leidt tot substantiële financiële schade; of
* Grote schade aan de reputatie van de klant is waarschijnlijk.

**Middel*** Een afdeling/team is getroffen en/of kan haar taken niet uitvoeren zoals gepland, of
* Leidt tot financiële schade; of
* Geringe schade aan de reputatie van de klant is waarschijnlijk.

**Laag*** Een persoon is getroffen en/of kan zijn/haar taken uitvoeren, maar alleen met extra inspanningen, of
* Leidt niet tot directe financiële schade; of
* Geen schade aan de reputatie van de klant is te verwachten.
 |
| Urgentie | **Hoog*** De voortgang van één of meerdere processen is gestopt; er kan niet doorgewerkt worden; of
* De schade veroorzaakt door het incident neemt snel toe; of
* De taken die niet door de werknemers kunnen worden uitgevoerd, zijn zeer tijd kritisch.

**Middel*** De voortgang van één of meerdere processen is bemoeilijkt; of
* De schade veroorzaakt door het incident neemt in de loop van de tijd aanzienlijk toe; of
* Snelle actie kan voorkomen dat een klein incident een groot incident wordt.

**Laag*** De voortgang van één of meerdere processen is bemoeilijkt, maar er kan met een work-around gewerkt worden; of
* De schade veroorzaakt door het incident neemt, ook na verloop van tijd, slechts onbeduidend toe; of
* De taken die niet door de medewerkers kunnen worden uitgevoerd, zijn niet tijd-kritisch.
 |
| Welke recente omstandigheden zouden mogelijk verband kunnen houden met uw issue? | Denk hierbij aan servermutaties, plaatsing van een feature- of quality-update of ingebruikname andere werkplek. |
| **Reproductiestappen** |
| Benoem alle stappen waarmee de situatie gereproduceerd kan worden, toegelicht met schermafdrukken.Denk aan:* Noem en/of toon het desbetreffende formulier inclusief bijbehorend menupad.
* Noem en/of toon de uitgevoerde acties, het resultaat en/of eventuele foutmeldingen.
* Noem en/of toon relevante inrichtingstabellen, instellingen, enz.
 |

Melding over performance

Als uw melding te maken heeft met een verminderde performance, ontvangen wij graag onderstaande informatie. Dit omdat performancemeldingen uiteenlopende oorzaken kunnen hebben.

1. Om welk programma of welke programma’s gaat het?
2. Bij welke functie of handeling in het programma ervaart u het performance-issue?
3. Beperkt het performance-issue zich tot één programma of meerdere?
4. Geef aan hoe de huidige performance zich verhoudt tot vorige waarnemingen, bij voorkeur in tijd uitgedrukt.
5. Welke gebruiker heeft of groep gebruikers hebben last van een performance-issue?
6. Zijn er verschillen in performance te onderkennen tussen deze gebruikers en anderen, qua werkzaamheden of locatie vergelijkbare gebruikers?
7. Is de performance op specifieke momenten van de dag verminderd? Of speelt het gedurende de gehele dag of een groot deel van de dag?
8. Ervaart u het performance-issue ook als u dezelfde handeling uitvoert rechtstreeks op de server, dus zonder tussenkomst van bijvoorbeeld citrix?