



# Dienstbeschrijving Support

ConsolIT Support Dienstbeschrijving

Juni 2023





# Inhoud

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1 <i>Consolit Supportdesk</i> .....	3
<b>2. Dienstbeschrijving</b> .....	<b>4</b>
2.1 <i>Intake</i> .....	4
2.2 <i>Support</i> .....	5
2.3 <i>Consultancy</i> .....	5
<b>3. Consolit Support Contract</b> .....	<b>6</b>
3.1 <i>Software waarop een supportcontract afgesloten kan worden</i> .....	6



# 1. Inleiding

Dit document is opgesteld om je inzicht te geven in de diensten van Consolit op het gebied van support van je bedrijfssoftware. Door middel van dit document willen wij jou een globaal inzicht geven van de werkzaamheden die deze dienst bevatten.

Op alle diensten beschreven in dit document zijn onze algemene voorwaarden van toepassing

## 1.1 Consolit Supportdesk

De Consolit supportdesk beschikt over kennis omtrent je geïmplementeerde bedrijfssoftware.

Consolit weet precies hoe kritisch het correct functioneren van je bedrijfsinformatie systeem is. Onze dienstverlening is hierop aangepast, zo proberen wij bij grote configuraties -zolang dat mogelijk is- te voorkomen dat er reorganisatie procedures, controle administratie procedures en/of restore van datasets worden uitgevoerd.

Daarnaast wordt onze supportdesk bemand door ervaren medewerkers. Wij beschikken over de technieken om -indien je netwerkomgeving dat toelaat- bij je in te loggen op het netwerk. Op deze manier kunnen wij vanaf ons kantoor ondersteuning op afstand bieden.

Wij gebruiken hiervoor onder andere TeamViewer, beschikbaar vanaf iedere pagina van onze website.

Je hebt contact met één supportdesk, ongeacht de achtergrond van je vraag. Dit betekent voor jou, dat ook in de situatie waarin niet duidelijk is of een melding betrekking heeft op de standaard bedrijfssoftware of op het maatwerk van Consolit, je op één punt je melding kunt doen.

Consolit ondersteunt alleen software die door haar is geleverd. Dit betreft zowel bedrijfssoftware van Unit4, Visma, Vlicomp als eigen oplossingen. Onze specialisten zullen zorgdragen voor een zo spoedig mogelijke afhandeling van je meldingen.

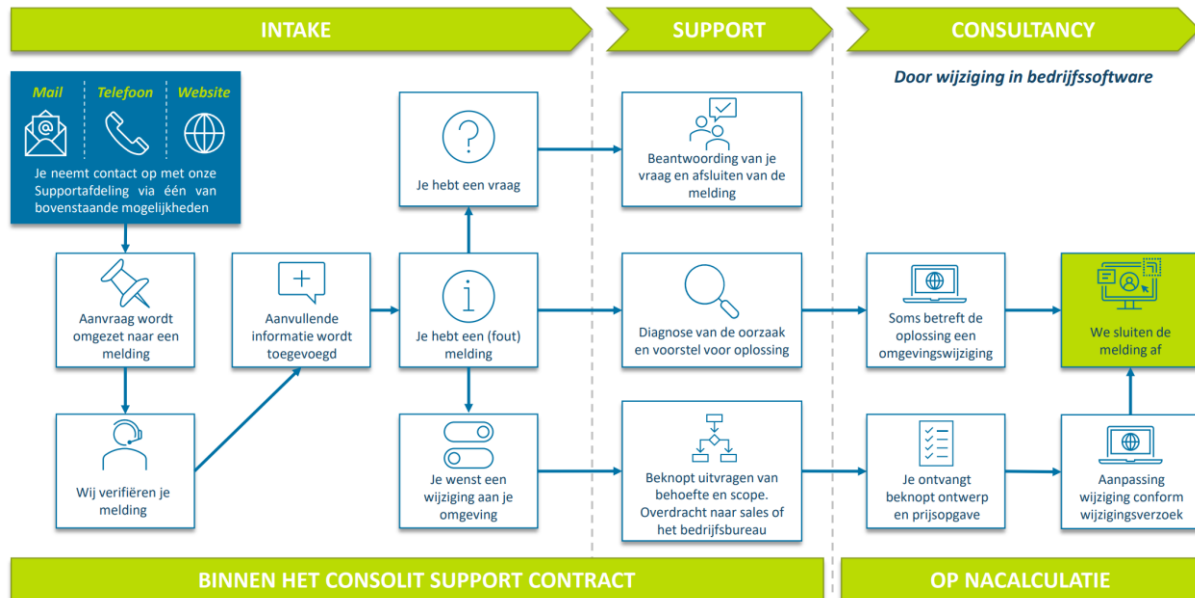
Per melding (call) is 1 uur ondersteuning inclusief binnen de overeenkomst, aanvullende tijd zal worden doorbelast.

N.B. Support op versies die niet meer ondersteund worden is altijd op nacalculatie. (Blijf actueel!)

## 2. Dienstbeschrijving

Door middel van onze supportdesk heb je een centraal aanspreekpunt voor het melden van je vragen, meldingen (fouten) en gewenste wijzigingen met betrekking tot de bedrijfssoftware welke door Consolit is geleverd. De openingstijden van onze supportdesk zijn van maandag t/m vrijdag van 8:30 – 17:00.

In onderstaande afbeelding is het supportproces weergegeven.



### 2.1 Intake

Indien je de Consolit supportdesk wilt gebruiken verzoeken wij je hiervoor een mail sturen.

<i>Visma.net cloud oplossingen:</i>	<a href="mailto:vismasupport@consolit.nl">vismasupport@consolit.nl</a>
<i>Accountview + Consolit maatwerk oplossingen:</i>	<a href="mailto:support@consolit.nl">support@consolit.nl</a>
<i>Consolit Service &amp; Projecten oplossingen:</i>	<a href="mailto:helpdesk@consolit.nl">helpdesk@consolit.nl</a>
<i>Multivers oplossingen:</i>	<a href="mailto:helpdesk@consolit.nl">helpdesk@consolit.nl</a>
<i>Vlicomp oplossingen:</i>	<a href="mailto:vlicomp@consolit.nl">vlicomp@consolit.nl</a>

De supportdesk kan alleen telefonisch benaderd worden voor vragen en meldingen (fouten) met een urgentie prio 1 of 2 (zie onderstaande tabel met prioriteiten)

Je mail of telefonische aanmelding wordt door Consolit omgezet naar een melding in ons supportstelsel en krijgt een uniek nummer wat altijd bewaard en gearchiveerd wordt. Indien nodig nemen we contact met je op om de melding te verifiëren. Waar nodig wordt er aanvullende informatie toegevoegd aan de melding.

In het algemeen geldt dat een antwoord of korte uitleg (max 15 min) vanuit support, of het stellen van fout diagnose daadwerkelijk support is. Het uitvoeren van een taak is consultancy.



Tijdens de intake wordt je melding ingedeeld in één van onderstaande categorieën:

- Vraag: Technische of functionele vraag
- (Fout) melding: Je krijgt een (fout) melding in je bedrijfssoftware welke opgelost dient te worden
- Wijziging: Aanpassing in je omgeving. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:
  - o Inrichting van (nieuwe) functionaliteit of aanpassen toegangsrechten
  - o Aanpassing lay-outs / rapportages
  - o Importen nieuwe gegevens
  - o Aanpassing van de software middels maatwerk

Vervolgens wordt de prioriteit van je melding bepaald door onderstaande classificatie te gebruiken.

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd met supportcontract
Prio 1: Show stopper	Melding waardoor het hele bedrijf niet kan werken.	< 2 uur
Prio 2: Hoog	Melding waardoor een afdeling niet kan werken.	< 4 uur
Prio 3: Middel	Melding waar een enkele gebruiker hinder ondervindt.	< 8 uur
Prio 4: Laag	Vraag of verzoek tot aanpassing in je bedrijfssoftware.	< 16 uur

## 2.2 Support

Binnen je Consolit support contract gaan onze medewerkers direct aan de slag.

Dit geldt alleen voor de software waarop een Consolit Support Contract is. Bij software waarop geen Consolit Support Contract actief is zal de bestede supporttijd in rekening worden gebracht tegen het geldende consultancytarief met een minimum van 15 minuten per supportcall.

Type	Initiële melding
Vraag	Beantwoording van je vraag en afsluiten van de melding.
(Fout) melding	Diagnose van de oorzaak en voorstel voor oplossing. Vaak is hiermee het issue opgelost. Aan deze diagnose wordt maximaal* 1 uur besteed. *Benodigde tijd nà 1 uur zal worden doorbelast.
Wijziging	Reden en/of doel van de gewenste wijziging of aanpassing wordt gevraagd en waar nodig getoetst. Hier wordt maximaal* 1 uur aan besteed. Op basis van deze input kan een offerte voor uitvoer dan wel een voorstel voor aanvullend onderzoek volgen. *Benodigde tijd nà 1 uur zal worden doorbelast.

## 2.3 Consultancy

Indien nodig wordt de melding middels een vervolgactie afgehandeld.

Dit gebeurt volgens onderstaande tabel.

Type	Opvolging
(Fout) melding	Soms kan een (fout) melding pas opgelost worden door een systeemaanpassing door te voeren. Dit kan bijvoorbeeld door het installeren van een nieuwe versie van een update. Na schriftelijk akkoord zal Consolit deze werkzaamheden uitvoeren en de melding wordt gesloten nadat je hebt getest of de oplossing werkt.
Wijziging	Wijzigingsverzoek wordt uitgevoerd conform het uitgewerkte voorstel. Na schriftelijk akkoord zal Consolit de werkzaamheden voor de wijziging uitvoeren. De melding wordt gesloten nadat de wijziging is uitgevoerd.

### 3. Consolit Support Contract

Een supportcontract afsluiten bij Consolit heeft onderstaande voordelen:

- Snellere reactietijden.
- Intake van al je vragen, (fout) meldingen en wijzigingen binnen contract
- Eerste oplossing van al je vragen, (fout) meldingen binnen contract
- Uitwerken van je wijzigingsverzoeken binnen contract

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd met supportcontract
Prio 1: Show stopper	Melding waardoor het hele bedrijf niet kan werken.	< 2 uur
Prio 2: Hoog	Melding waardoor een afdeling niet kan werken.	< 4 uur
Prio 3: Middel	Melding waar een enkele gebruiker hinder ondervind.	< 8 uur
Prio 4: Laag	Vraag of verzoek tot aanpassing in je bedrijfssoftware.	< 16 uur

Indien je geen Consolit Support Contract heeft is onze supportdesk ook te bereiken.

Zonder Consolit Support Contract vinden alle werkzaamheden op basis van nacalculatie plaats.

- Reactietijden conform onderstaande tabel
- Intake van al je vragen, (fout) meldingen en wijzigingen op nacalculatie
- Eerste oplossing van al je vragen, (fout) meldingen op nacalculatie
- Uitwerken van je wijzigingsverzoeken op nacalculatie

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd zonder contract
Prio 1: Show stopper	Melding waardoor het hele bedrijf niet kan werken.	< 4 uur
Prio 2: Hoog	Melding waardoor een afdeling niet kan werken.	< 8 uur
Prio 3: Middel	Melding waar een enkele gebruiker hinder ondervind.	< 16 uur
Prio 4: Laag	Vraag of verzoek tot aanpassing in je bedrijfssoftware.	< 32 uur

#### 3.1 Software waarop een supportcontract afgesloten kan worden

Oplossing	Omschrijving	Standaard Support via producent	Consolit support op nacalc.	Consolit support contract mogelijk
Visma.net	Visma.net cloud ERP oplossing	n.v.t.	V	Verplicht
AccountView	AccountView	Visma	V	V
AccountView	Consolit Modules en Apps   Klantspecifieke aanpassingen	n.v.t.	V	V
BrancheView	Apps   Klantspecifieke aanpassing	BrancheView	V	V
Service & Projecten	Mobiele apps "Urenregistratie", "Digitale werkbon" etc.,	n.v.t.	V	Verplicht
Multivers	Small, Medium en Large Online en Offline	Exact	V	n.v.t.
Multivers	Modulair en XtraLarge   Online	Exact	V	n.v.t.
Multivers	Modulair   Offline (* indien TOA)	n.v.t.	V	V *
Multivers	XtraLarge   Offline (inclusief Consolit sup.)	n.v.t.	V	V
Add-ons	Paperless   Scan & Herken	Exact	V	n.v.t.
Elvy	Elvy: Inkoopfactuurscanning en herkenning	Elvy	n.v.t.	n.v.t.
Taskmanager	Automatiseren van handmatige taken	BPM	V	n.v.t.



Bedankt voor je aandacht!

Vragen? Neem gerust contact op!



**CONSOLiT**  
— BUSINESS SOLUTIONS —