



## HULP

### Altijd professionele ondersteuning bij IT vragen en problemen

De medewerkers van je organisatie zijn allemaal afhankelijk van het goed functioneren van de IT omgeving. Onderdeel daarvan is ook de kennis die nodig is om de IT omgeving te gebruiken. Veel gebruikers van IT systemen lopen echter tegen problemen aan of hebben vragen over het gebruik. Hiervoor is de Hulp dienst ontwikkeld. Medewerkers hebben een centraal punt waar alle problemen en vragen gemeld kunnen worden waarna ze zo snel mogelijk geholpen worden. Om vervolgens weer lekker aan het werk te kunnen.

### ACHTERGROND

Op het gebied van IT ondersteuning zijn er verschillende mogelijkheden. Door de grote afhankelijkheid van systemen moet ondersteuning optimaal georganiseerd zijn. Silverant biedt door middel van de Hulp dienst, ook wel Service Management genoemd, een centrale plek en ondersteuning aan waardoor gebruikers altijd kunnen vertrouwen op iemand die ze op IT gebied uit de brand helpt.



### INHOUD

Onder de Hulp dienst vallen alle werkzaamheden die nodig zijn om de medewerkers van je organisatie op IT gebied adequaat te ondersteunen. Door middel van een centraal meldpunt is het helder waar problemen gemeld en vragen gesteld kunnen worden.

De Hulp dienst bestaat zowel uit expertise die nodig is alsook de communicatieve vaardigheden om medewerkers naar volle tevredenheid te helpen.

In de Hulp dienst zitten standaard vijf activiteiten die uitgevoerd worden:

- 1 Verwerken van de melding:** problemen en vragen kunnen op diverse manieren binnenkomen en in deze activiteit worden ze eenduidig verwerkt en bewaard
- 2 Analyseren en opvolgen:** problemen en vragen worden beoordeeld en er wordt bepaald wat de actie moet zijn om een vraag of probleem af te handelen
- 3 Oplossen:** als een melding relatief eenvoudig is en opgelost kan worden door de betrokken Silverant medewerker zal dit zo snel mogelijk gedaan worden
- 4 Coördineren:** bij complexe problemen en vragen of zaken die onder verantwoordelijkheid van leveranciers vallen, zal de Hulp dienst ervoor zorgen dat de afhandeling en oplossing in goede banen wordt geleid
- 5 Communiceren en afsluiten:** als het probleem of de vraag afgehandeld is worden betrokkenen geïnformeerd, wordt indien van toepassing de oplossing toegevoegd aan de kennisbank en wordt de melding gesloten

## ONDERDELEN

De Hulp dienst bestaat uit 4 onderdelen. Het doorlopen van deze onderdelen zorgt ervoor dat de volledige Hulp dienst een plek krijgt in je organisatie. Het zijn de volgende onderdelen:



### INSTELLINGEN

Indien een probleem optreedt door een verkeerde instelling van een IT onderdeel zal dit aangepast worden



### AUTORISATIE

Als gebruikers toegang willen tot een systeem of app zal dit via de Hulp dienst geregeld worden. Ook als een gebruiker de login of wachtwoord vergeten is wordt dit geregeld



### MELDINGEN

Voor Hulp kunnen alle gebruikers van IT systemen op een centrale plek een probleem of vraag melden



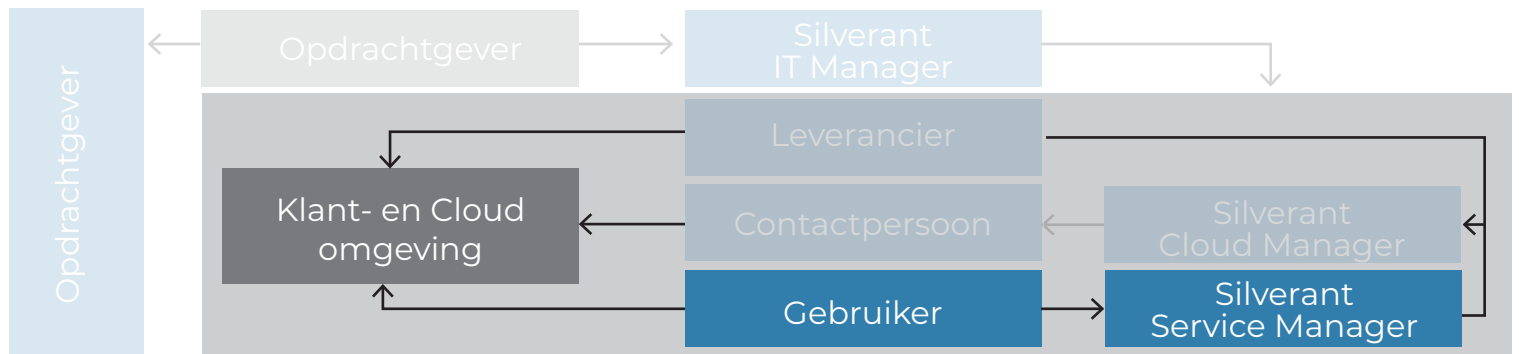
### LEVERANCIERS

Indien een melding niet door de Hulp dienst kan worden opgelost maar binnen de verantwoordelijkheid van de leverancier valt, zullen leveranciers worden ingeschakeld en wordt de voortgang door de Hulp dienst bewaakt

## BETROKKENEN

De Hulp dienst is gericht op alle medewerkers die IT systemen gebruiken.

Voor deze dienst moeten de medewerkers van een organisatie bekend zijn. Binnen Silverant wordt een verantwoordelijke persoon aangewezen (de Service Manager). Om medewerkers adequaat te helpen worden meldingen die niet direct opgelost kunnen worden doorgezet naar de Silverant Cloud Manager of leveranciers. De Service Manager bewaakt dit proces en zorgt ervoor dat het proces goed loopt.



## INVESTERING

Het goed registreren en afhandelen van meldingen ligt als verantwoordelijkheid binnen de Hulp dienst. Het oplossen van eenvoudige problemen of vragen ligt indien mogelijk ook bij de Hulp dienst maar zal in veel gevallen de verantwoordelijkheid van leveranciers zijn. Wat betreft de reactietijd als een melding is gemaakt, zal Silverant binnen 4 werkuren reageren (op reguliere werkdagen).

Medewerkers	Tarief
1-10	€ 150 p/mnd
11 – 100	€ 1.500 p/mnd
101 >	€ 3.000 p/mnd
Optie: Nacalculatie	€ 75 p/uur (min. 1 uur p/mnd)