

Ondersteuningsmogelijkheden

Ondersteunen en ontzorgen

Om de functioneel applicatiebeheerder en jouw organisatie te ondersteunen en te ontzorgen biedt TimeTell vier vormen van ondersteuning aan:

1. Helpdeskondersteuning
2. Support Plus (Nieuw!)
3. Functioneel Applicatiebeheer
4. Consultancy

Hiermee heb je als TimeTell-klant de mogelijkheid om samen met jouw accountmanager te bepalen welke ondersteuning jouw organisatie nodig heeft om jullie TimeTell-applicatie optimaal te gebruiken.



1. Helpdeskondersteuning

Alle TimeTell-klanten hebben op basis van het Support & Onderhoudscontract recht op kosteloze ondersteuning van de TimeTell Helpdesk.

Hulpvraag:

- Melden van verstoringen;
- Functionele vragen over de werking van TimeTell;
- Het indienen van wijzigingsverzoeken.

Beschikbaarheid: voor alle TimeTell-klanten. Alleen voor functioneel applicatiebeheerders die de TimeTell-cursus hebben gevolgd.

Bereikbaarheid: werkdagen van 9:00u - 12:30u en 13:00u - 17:00u.

Vorm: telefonisch, per mail en/of via de support portal.

Kosten: kosteloos voor alle TimeTell-klanten.

2. Support Plus (Nieuw!)

Dit is een nieuwe dienst van TimeTell die jouw organisatie ontzorgt bij het incidenteel uitvoeren van functioneel applicatiebeheertaken.

Hulpvraag: het incidenteel uitvoeren van functioneel applicatiebeheertaken in TimeTell zoals het invoeren en beheren van (stam-) gegevens. Consultancywerkzaamheden vallen hierbuiten.

Beschikbaarheid: ad hoc op aanvraag. Indien nodig binnen 4 uur (tijdens kantoor tijden). In overleg wordt een remote sessie ingepland van maximaal 2 uur met een beschikbare TimeTell consultant. Dit kan ook een vast moment in de week zijn voor zolang dat nodig is.

Bereikbaarheid: Support Plus vraag je aan via jouw accountmanager. Vervolgens verloopt het inplannen van de sessies via de Planning.

Vorm: remote sessies.

Kosten: Support Plus wordt afgenomen als strippenkaart van 5 uur à €600,- of van 10 uur à €1.175,-.





3. Functioneel Applicatiebeheer

De dienst Functioneel Applicatiebeheer biedt structurele functioneel beheerondersteuning. Dit is interessant wanneer er binnen jouw organisatie sprake is van een kwalitatief en/of kwantitatief tekort aan functioneel applicatiebeheercapaciteit.

Hulpvraag: het structureel uitvoeren van functioneel applicatiebeheertaken in TimeTell zoals het invoeren en beheren van (stam-) gegevens. Consultancywerkzaamheden vallen hierbuiten.

Beschikbaarheid: op een vast moment per week, per twee weken of per maand wordt structureel een vaste huisconsultant ingepland voor een halve of hele dag.

Bereikbaarheid: Functioneel Applicatiebeheer vraag je aan via jouw accountmanager. Vervolgens verloopt het inplannen van de afspraken via de Planning.

Vorm: bij voorkeur op locatie.

Kosten: Functioneel Applicatiebeheer heeft een contractduur van minimaal drie maanden. De uren worden maandelijks gefactureerd. Korting op het uurtarief is afhankelijk van het aantal uren per maand en de duur van het contract.

4. Consultancy

Gaat jullie hulpvraag verder dan functioneel applicatiebeheerwerkzaamheden dan is er consultancy nodig.

Hulpvraag:

- Wijzigingen in de inrichting;
- Ontwikkelen van nieuwe koppelingen, rapportages en rekenregels;
- Aanpassingen in bestaande koppelingen, rapportages en rekenregels;
- Trainingen.

Beschikbaarheid: op aanvraag. Afhankelijk van de betreffende werkzaamheden en beschikbaarheid van de consultants, wordt de benodigde tijd in overleg ingepland. Dit gaat in tijdvakken van halve of hele dagen.

Bereikbaarheid: via de Planning.

Vorm: op locatie of remote.

Kosten: de uren worden maandelijks gefactureerd. Op locatie: per dagdeel (4 uur): €690,-/per dag (8 uur): €1.240,-.

Vanuit kantoor (remote): per uur: €137,50/
per dagdeel (4 uur): €550,-/per dag (8 uur): €1.100,-.

TimeTell

Willem de Bijelaan 147
2274 KV Voorburg
070-3114811
www.timetell.nl

Helpdesk

helpdesk@timetell.nl
070-3114810
support.timetell.nl

Sales

(accountmanager)
sales@timetell.nl
070-3114811

Planning

planning@timetell.nl
070-3114811