

Wilt u zonder zorgen gebruikmaken van uw TOPdesk-omgeving? Wilt u uw medewerkers ondersteunen met de beste specialisten? Met de dienst Applicatiebeheer op locatie dragen de support-specialisten van TOPdesk zorg voor het onderhoud van uw TOPdesk-omgeving.

In deze whitepaper:

- Waarom?
- Voordelen
- Wat te verwachten
- Aanvullende diensten
- Uitbreiding onderhoud
- Kosten

## WAAROM APPLICATIEBEHEER OP LOCATIE?

Dankzij uw TOPdesk-onderhoudscontract heeft u recht op professionele ondersteuning door onze support-afdeling. Wilt u liever het gehele onderhoud van uw TOPdesk-omgeving uit handen geven? Met applicatiebeheer op locatie besteedt u het uit aan experts: de support-specialisten van TOPdesk.



## VOORDELEN

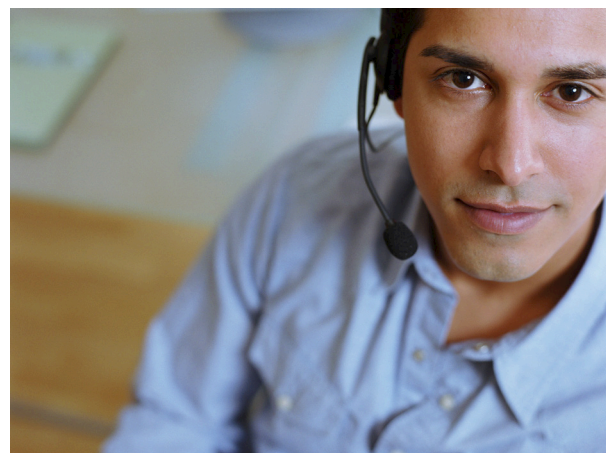
De voordelen voor uw organisatie:

- TOPdesk functioneert uitstekend dankzij periodiek en vakkundig onderhoud;
- Uw personeel is geen tijd kwijt aan het technisch onderhoud van de applicatie;
- Uw TOPdesk wordt keurig up-to-date gehouden;
- Vakkundige ondersteuning voor de eindgebruikers van TOPdesk in uw organisatie.

## WAT KUNT U VAN ONS VERWACHTEN?

U bent verzekerd van deskundig applicatiebeheer, aangepast aan uw organisatie. De support-specialist houdt uw TOPdesk-omgeving in de gaten en kan zo aanwijzingen geven om de TOPdesk-omgeving te optimaliseren. Updates worden vakkundig uitgevoerd en begeleid. Uw eindgebruikers worden persoonlijk ondersteund. Ook kunnen diverse werkzaamheden uit handen worden genomen, zoals gebruikers- en rechtenbeheer.

Afhankelijk van uw wensen bezoekt de support-specialist uw organisatie een vaste dag per maand of eens per twee maanden. De specialist is dan van 10:00 tot 17:00 uur beschikbaar voor alle TOPdesk-gerelateerde zaken. Hij zal nauw samenwerken met uw technische specialisten die de infrastructuur verzorgen waarbinnen TOPdesk werkt.



## AANVULLENDE DIENSTEN

De volgende diensten kunnen als aanvulling op applicatiebeheer op locatie afgenomen worden:

- Tijdelijke uitbreiding van de openingstijden support-afdeling: 8.30 tot 22.30 uur;
- Wanneer u organisatorisch advies nodig heeft in plaats van technisch beheer, kunt u een van onze ervaren consultants langs laten komen. Zij kunnen u begeleiden bij het optimaliseren van uw processen en procedures en de inrichting van TOPdesk hierop afstemmen;
- Als TOPdesk een bedrijfskritische applicatie in uw organisatie is, dan is calamiteiten-support een verstandige aanvulling op applicatiebeheer op locatie. In geval van een calamiteit staat er snel een TOPdesk-medewerker op de stoep die u helpt de problemen op te lossen.

## UITGEBREID ONDERHOUD

Applicatiebeheer op locatie is ook onderdeel van de uitgebreide onderhoudspakketten die u kunt afnemen bij TOPdesk. Er bestaat een keuze tussen het Onderhoud Plus-pakket en het Premium Onderhoud-pakket. Deze onderhoudscontracten bevatten een pakket aan extra diensten die u kunt afsluiten om zo de dienstverlening rondom TOPdesk te optimaliseren. Informeer naar de mogelijkheden.

Recht	Lezen	Schrijven	Verwijderen	Aanmaken	Archiveren	Selecties maken
Eerstelijns incidenten	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Tweedeelijns incidenten	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Escaleren	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Object koppelen aan incident	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Configuraties	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Hardware	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Software	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Telefonie	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Netwerkkomponenten	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Poorten	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Vestigingen	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Locatiebeheer	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Personen	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Persoonsgroepen	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Behandelaars	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Behandelaarsgroepen	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Leveranciers	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Leverancierscontactpersonen	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Kennis-systeem	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Categorisaties	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Standards oplossingen	✓	✗	✗	✗	✗	✓
SelfServiceDesk inloggegevens	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Verzonden e-mailberichten	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Eigen memoteksten wijzigen	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Selecties voor alle gebruikers	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Selecties voor rollen	✓	✓	✓	✓	✗	✓

## KOSTEN

De kosten voor applicatiebeheer op locatie bedragen €9.480,- per jaar op basis van 1 dag per maand (12 bezoeken) of €4.740,- per jaar op basis van 1 dag per 2 maanden (6 bezoeken). Genoemde prijzen zijn exclusief BTW en reiskosten.

### Andere relevante whitepapers:

- Calamiteiten-support
- Onderhoudscontracten
- Verlengde openingstijden helpdesk
- TOPdesk-audit

## MEER INFORMATIE

Bij u op locatie of bij ons in Delft bespreken we graag wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen.

U kunt contact met ons opnemen via telefoon (015) 270 09 09 of e-mailen naar [consultancy@topdesk.nl](mailto:consultancy@topdesk.nl). Neem ook eens een kijkje op onze website [www.topdesk.nl](http://www.topdesk.nl).