

Ook na het implementatietraject staat TOPdesk voor u klaar. Met het standaardonderhoudscontract krijgt u ondersteuning van onze helpdesk. Daarnaast wordt u op de hoogte gehouden van ontwikkelingen en heeft u recht op updates van onze producten. Wanneer u behoefte heeft aan uitgebreidere ondersteuning biedt TOPdesk verschillende uitbreidingsmogelijkheden.

In deze whitepaper:

- Standaardonderhoud
- Ontwikkeling & updates
- Informatie
- Uitbreiding
- Onderhoudspakketten

Ons standaardonderhoud bestaat onder andere uit Support, Ontwikkeling & Updates en Informatie.

SUPPORT

Onze helpdesk helpt u met technische vraagstukken. Zonder lange wachtrijen of keuzemenu's krijgt u direct bekwame, vriendelijke medewerkers aan de lijn. Onze helpdesk is tijdens kantoortijden telefonisch bereikbaar. Daarnaast is het mogelijk om 24 uur per dag incidenten aan te melden en de voortgang van de afhandeling te volgen via het TOPdesk Extranet.

Heeft u vragen over uw processen of TOPdesk-inrichting, dan kunt u zich kosteloos aanmelden voor het TOPdesk-spreekuur in Delft.

ONTWIKKELING & UPDATES

TOPdesk ontwikkelt haar software continu aan de hand van feedback van onze klanten, consultants en ontwikkelingen in de markt. Er verschijnt ongeveer twee maal per jaar een update van onze producten. Daarnaast worden indien nodig tussen de verschillende updates servicepacks uitgebracht, waarin onvolkomenheden worden aangepakt. Bij iedere update brengen wij u op de hoogte.

INFORMATIE

Via het TOPdesk Extranet heeft u 24 uur per dag toegang tot onder andere handleidingen, release-planning, FAQ's en de meest recente versie van TOPdesk.

De TOPdesk Community is een forum voor gebruikerservaringen. Hier kunnen ideeën uitgewisseld worden van eindgebruikers en IT-managers. Ook TOPdesk-experts geven input in de discussies. Met het TOPdesk Magazine houdt TOPdesk u op de hoogte van ontwikkelingen binnen onze organisatie en op het gebied van servicemanagement.

Verder organiseert TOPdesk voor haar klanten regelmatig bijeenkomsten zoals TOPdesk on Tour, symposia en netwerkgroepen. Als klant heeft u gratis toegang tot deze evenementen.

UITBREIDINGSMOGELIJKHEDEN

Naast het standaardonderhoud kunt u kiezen voor het Onderhoud Plus-pakket of het Premium Onderhoud-pakket. Op de ommezijde vindt u de uitbreidingsmogelijkheden. Deze zijn als losse dienst af te nemen, maar het is voordeliger wanneer ze in een pakket zijn opgenomen. Bij vragen kunt u contact met ons opnemen.



OVERZICHT ONDERHOUDSPAKKETTEN

	Standaard	Plus	Premium
Updates en service releases	✓	✓	✓
Gegarandeerd onderhoud en updates	✓	✓	✓
24/7 toegang tot TOPdesk Extranet	✓	✓	✓
Toegang tot het TOPdesk-spreekuur	✓	✓	✓
TOPdesk Magazine	✓	✓	✓
Toegang tot de TOPdesk Community	✓	✓	✓
Korting bij aanschaf van nieuwe versies	✓	✓	✓
Toegang tot TOPdesk-klantevenementen	✓	✓	✓
Helpdeskondersteuning werkdagen 8:30 - 17:30 uur	✓	✓	✓
Helpdeskondersteuning werkdagen 8:30 - 19:00 uur		✓	✓
Helpdeskondersteuning werkdagen 8:30 - 22:30 uur			✓
Calamiteiten-support op locatie binnen 24 uur (volgende werkdag) *		✓	✓
Calamiteiten-support op locatie binnen 2 uur (excl. reistijd) *			✓
Applicatiebeheer op locatie: 1 dag per 2 maanden		✓	✓
Applicatiebeheer op locatie: 1 dag per maand			✓
Jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek		✓	✓
Jaarlijkse TOPdesk-audit			✓
Jaarlijkse TOPdesk-opleidingen		2 personen	5 personen

Voor meer informatie over aanvullend onderhoud kunt u contact opnemen met TOPdesk.

Dit kan telefonisch via (015) 270 09 09, of per e-mail naar advies@topdesk.nl

Andere relevante whitepapers:

- [Calamiteiten-support](#)
- [TOPdesk-audit](#)
- [Applicatiebeheer op locatie](#)
- [Verlengde openingstijden helpdesk](#)

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 advies@topdesk.nl. Neem ook eens een kijkje op onze website www.topdesk.nl.