



Handleiding Support

Faster Forward

Juli 2011

Versie 1.0

Afdeling Support

support@fasterforward.nl

0164 271 285

Voorwoord

Faster Forward levert u gebruiksvriendelijke software. Omdat wij het erg belangrijk vinden dat u goed met deze software uit de voeten kunt, dat het aan onze hoge kwaliteitseisen voldoet en dat u snel geholpen wordt wanneer zich eventueel problemen mochten voordoen, staat de afdeling support iedere werkdag voor u klaar!

Wat mag u van ons verwachten:

- Bugs en andere blokkerende incidenten kunt u iedere werkdag telefonisch bij ons melden, wij zorgen voor een snelle oplossing. Uw vragen of wensen kunt u aan ons mailen, wij geven u deskundig antwoord.
- Wij streven ernaar om u zo snel mogelijk en bij voorkeur zonder te veel ongemak weer aan de slag te krijgen met Elements.
- Wij plaatsen en onderhouden de uitgebreide gebruikershandleidingen op www.hoewerktelements.nl
- Zes keer per jaar extra handleidingen en gebruikersinformatie (release notes) in het kader van de nieuwe updates.

Om deze belofte waar te kunnen maken is het van belang dat u weet op welke manier wij werken en dat u rekening houdt met hetgeen wij van uw vragen. Lees bijgaand document goed door, hierin beschrijven wij hoe onze afdeling werkt, wat wij van u verwachten en we laten u zien wat er gebeurt wanneer u contact met ons opneemt.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	2
INHOUDSOPGAVE	3
HOE WERKT DE SUPPORT AFDELING?	5
STAP 1: CHECK WWW.HOEWERKTELEMENTS.NL	5
STAP 2: HEEFT EEN VRAAG, WENS OF VERZOEK?	5
STAP 3: BELLEN OF MAILEN?	5
STAP 4: INFORMEER ONS VOLLEDIG	6
STAP 5: BEHANDELING VAN UW TICKET	6
PRIORITEITSCODES	7
PRIORITEITSCODE 1 – HOOG (BLOKKEREND)	7
PRIORITEITSCODE 2 (NIET BLOKKEREND)	7
PRIORITEITSCODE 3 (NIET BLOKKEREND)	7
PRIORITEITSCODE 4 – LAAG (NIET BLOKKEREND)	7
VRAAG	8
VRAAG – EERSTE LIJN	8
VRAAG – TWEEDE LIJN	8
VRAAG – DERDE LIJN	9
VRAAG – CONSULTANCY	9
WENS	10
BUG	11
HOTFIX	11
PATCHEN	11
RELEASE.....	11
CONSULTANCY	12
INRICHTING	12

OPTIMALISATIE GEBRUIK.....	12
PROJECTBEGELEIDING.....	13
TRAININGEN	13
OVEREENKOMST CONSULTANCY.....	14
CONSULTANTS	14

Hoe werkt de support afdeling?

Stap 1: Check www.hoewerktelements.nl

Voordat u contact met ons opneemt raadpleegt u eerst www.hoewerktelements.nl. De kans is groot dat uw vraag daar al wordt beantwoord. Indien dit het geval is hoeft u geen contact meer met ons op te nemen. Wanneer u ons toch benadert met een vraag waar [hoewerktelements.nl](http://www.hoewerktelements.nl) ook antwoord op geeft, zullen wij hiervoor kosten doorberekenen of een beroep doen op uw supportcontract.

Stap 2: Heeft een vraag, wens of verzoek?

Er zijn verschillende redenen waarom u contact met ons op zou kunnen nemen. Uw verzoek/contact noemen wij een incident. De aard van uw incident bepaalt het verdere verloop van de procedure. Maak hieronder een keuze voor de situatie die voor u van toepassing is:

A) U heeft een vraag over het gebruik van Elements en [hoewerktelements.nl](http://www.hoewerktelements.nl) geeft daarop geen antwoord.

B) U heeft een wens of verzoek met betrekking tot de functionaliteit van Elements. U heeft een goed idee of opmerking over het functioneren. U zou graag gebruik willen maken van andere of nieuwe modules

C) Elements functioneert niet naar behoren (bug / incident). U krijgt een foutmelding.

Afhankelijk van uw situatie A,B,C, kunt u in de hierna volgende hoofdstukken meer informatie vinden over het verdere verloop van de procedure.

Stap 3: Bellen of mailen?

Per situatie maken wij onderscheid in twee soorten incidenten; ze kunnen blokkerend of niet-blokkerend zijn. Dit onderscheid hangt nauw samen met de prioriteitscodes en met de manier waarop u ons benadert. Bij voorkeur willen wij dat u per mail contact met ons zoekt, maar er zijn situaties waarbij het beter is om ons te bellen.

1. *Blokkerende incidenten > Bellen (prioriteit 1)*

U loopt tegen een probleem aan dat u blokkeert in het uitvoeren van uw werkzaamheden en/of het is van dusdanig belang dat er direct actie wordt ondernomen. Neem dan telefonisch contact op met de afdeling Support op nr: 0164-271285

2. *Niet-blokkerende incidenten > Mailen (prioriteit 2 t/m 4)*

U loopt tegen een probleem aan met Elements, maar u kunt uw werkzaamheden nog wel gewoon uit blijven voeren. Omschrijf het incident dan zo nauwkeurig mogelijk (zie stap 4) en mail het naar support@fasterforward.nl.

LET OP: Alleen mails direct gericht aan Support worden in behandeling genomen. E-mails naar medewerkers van Faster Forward waarbij Support opgenomen is in de CC zullen niet in behandeling worden genomen!

Stap 4: Informeer ons volledig

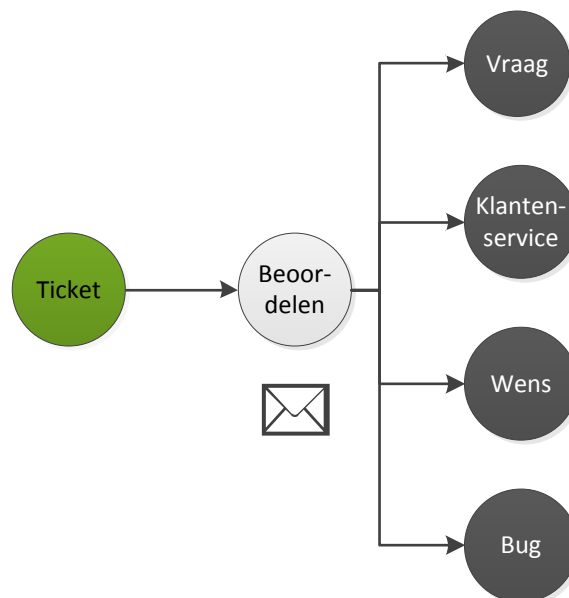
Bij het melden van een incident willen wij minimaal onderstaande zaken van u weten. Alhoewel dit veel lijkt zorgt het op diverse manieren voor een soepel verloop van het proces. Wanneer u niet de minimaal vereiste gegevens aanlevert kan dit zorgen voor vertraging in de behandeling en zult u de vraag krijgen om meer informatie aan te leveren.

Minimale informatie voor het aanmelden van een ticket:

- Screenshot / Printscreen van het scherm toen het incident optrad
- URL van de pagina op het moment dat het incident optrad (de URL van de pagina vindt u bovenaan in uw browser en begint altijd met https://....)
- Duidelijke omschrijving van de actie die u trachtte uit te voeren
- Uw browser + versie

Stap 5: Behandeling van uw ticket

Wanneer u ons op de hoogte heeft gebracht van uw ticket zullen wij het beoordelen en in behandeling nemen. Bij het beoordelen bekijken wij of wij uw ticket als een vraag (situatie A) als een wens (situatie B) of als een bug (situatie C) zullen behandelen. U ontvangt van ons bericht wanneer uw ticket bij ons binnen is (per mail) en vervolgens informeren wij u over de beoordeling. Hierin vermelden wij ook hoe wij uw ticket zullen behandelen (als een vraag, als een wens of als een bug) en wij zullen ook de prioriteitcode van uw ticket vermelden. Het verdere verloop van de procedure hangt af van de aard van uw ticket. Kijk voor meer informatie onder de kopjes, vraag, wens of bug.



De eerste beoordeling van uw ticket vindt direct plaats!

Prioriteitscodes

Bij het behandelen van uw ticket hanteren wij prioriteitscodes. Deze codes geven aan welke prioriteit wij aan uw ticket geven en het zegt iets over de aard van uw ticket en de snelheid waarmee het op zullen lossen. In onze berichtgeving over uw ticket zullen wij deze ook aan u vermelden, zodat u weet wat u kunt verwachten.

Prioriteitscode 1 – Hoog (blokkerend)

Situatie: Elements kan niet worden gebruikt; het incident heeft een kritische impact op het bedrijfsproces. Een bypass is niet voorhanden; het probleem vereist een onmiddellijke oplossing.

Actie: Faster Forward zal die acties nemen die zo snel mogelijk tot een oplossing kunnen leiden. We streven ernaar om binnen 8 (acht) uur een oplossing aan te bieden. Indien een bypass wordt geboden zullen we een lagere prioriteitscode aan het incident toekennen.

Prioriteitscode 2 (niet blokkerend)

Situatie: Het gebruik van Elements is beperkt; bepaalde functionaliteit kan niet worden gebruikt. Een bypass is niet voorhanden; het probleem vereist zo snel mogelijk een oplossing.

Actie: Faster Forward zal die acties nemen die zo snel mogelijk tot een oplossing kunnen leiden. We streven ernaar om binnen 16 (zestien) uur een oplossing aan te bieden. Indien een bypass wordt geboden zullen we een lagere prioriteitscode aan het Incident toekennen.

Prioriteitscode 3 (niet blokkerend)

Situatie: Elements is operationeel; het gebruik van bepaalde functies vertoont beperkingen. Een bypass is aanwezig zodat bedrijfsprocessen doorgang kunnen vinden.

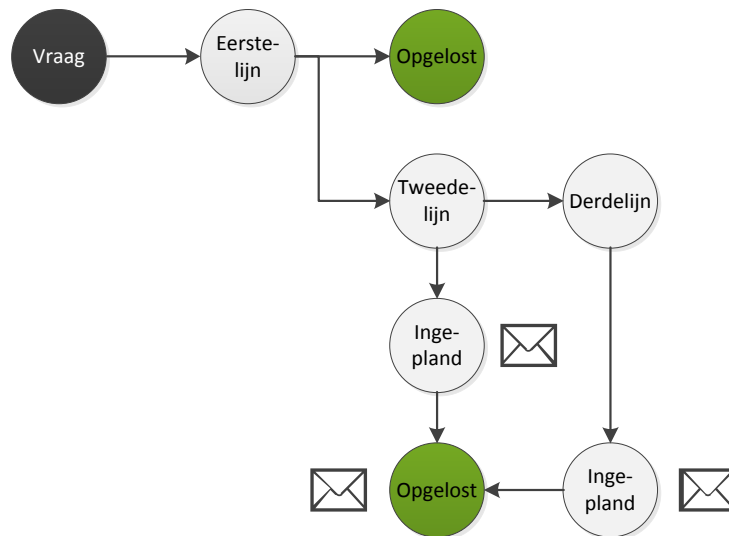
Actie: Faster Forward zal die acties nemen die zo snel mogelijk tot een oplossing kunnen leiden. We streven er naar om een oplossing aan te bieden binnen 5 (vijf) werkdagen.

Prioriteitscode 4 – Laag (niet blokkerend)

Situatie: Elements is operationeel; het gebruik van bepaalde functies vertoont minimale functionele of esthetische beperkingen. Een bypass is aanwezig zodat bedrijfsprocessen doorgang kunnen vinden.

Actie: Faster Forward zal in overleg met u die acties kunnen nemen die tot een oplossing leiden, door bijvoorbeeld het opnemen van de oplossing in een nieuwe update. We streven ernaar om een oplossing binnen een overeen te komen planning aan te bieden.

Vraag



Uw ticket is door ons beoordeeld als een vraag. Afhankelijk van de aard van uw vraag kunnen wij het in de eerste lijn oplossen (direct) of in de tweede lijn. Daarnaast is het belangrijk om te weten of uw vraag betrekking heeft op het gebruik van het programma. Wanneer dit het geval is zijn er twee mogelijkheden.

1. U stelt ons een vraag die niet behandeld wordt op hoewerktelements.nl of in de basistraining die u heeft gehad. In dat geval zullen wij uw vraag in behandeling nemen en het antwoord toevoegen aan hoewerktelements.nl.
2. U stelt ons een vraag waarvan het antwoord op hoewerktelements.nl te vinden is of over iets wat tijdens de basiscursus aan de orde is gebracht. U heeft meer uitleg nodig over het gebruik van het programma of u zou een extra training willen volgen. In dit geval spelen wij uw vraag door naar onze consultancy. Zij zullen u verder helpen (op basis van een uurtarief of uw Support contract).

Vraag – eerste lijn

Wanneer uw vraag behandeld kan worden in de eerste lijn van het proces, dan houdt dit in dat wij u vraag vrijwel direct kunnen beantwoorden. We zullen u dan zo snel mogelijk informeren over de oplossing van uw incident.

Vraag – tweede lijn

Wanneer uw incident wordt behandeld in de tweedelijne kan het wat langer duren voordat wij antwoord aan u kunnen geven. De reden hiervoor kan zijn dat uw vraag te complex is om direct op te kunnen lossen. Wij zullen de behandeling van uw incident dan in moeten plannen en daardoor kan het iets langer duren voordat u antwoord van ons ontvangt. Uiteraard zullen wij u laten weten dat uw incident in het tweede lijn proces valt en u informeren over de planning.

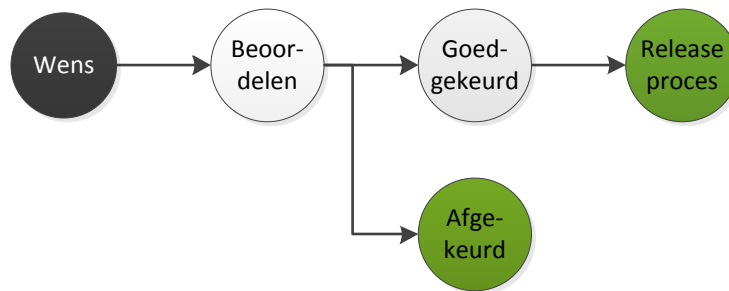
Vraag – derde lijn

Het kan voorkomen dat uw vraag behandeld moet worden in de derde lijn. In dit geval zullen wij iets nieuws moeten ontwikkelen of iets aan moeten passen aan de software om uw incident op te lossen. Het kan zijn dat uw vraag dan alsnog geïnterpreteerd zal worden als een wens of bug. Uw incident kan dan niet direct opgelost worden, maar wij zullen de hiermee verbonden werkzaamheden dan in moeten plannen. Ook in dit geval zullen wij u informeren over de wijze waarop wij dit aanpakken en de tijd waarbinnen een en ander gerealiseerd zal zijn.

Vraag – Consultancy

Wanneer uw vraag onder consultancy valt en wij aan u een uurtarief zullen berekenen of een beroep zullen doen op uw Support contract, nemen wij hierover uiteraard zo snel mogelijk contact met u op. We zullen u informeren over de mogelijkheden, zodat wij met u af kunnen stemmen wat voor u de beste oplossing is.

Wens



Uw wensen volgen een apart traject

Uw ticket is door ons beoordeeld als een wens. Wij zullen vervolgens de impact en de functionaliteit van uw wens bepalen. Afhankelijk daarvan zetten wij het proces in gang en zullen wij beoordelen of uw wens een waardevolle toevoeging of aanpassing is voor alle gebruikers van het systeem. Iedere aanpassing in Elements heeft consequenties voor alle andere gebruikers, daarom vinden wij het erg belangrijk om deze afweging te maken.

Wanneer wij uw wens als een zinvolle en waardevolle aanpassing of toevoeging beschouwen, zullen wij deze afhankelijk van de impact en de functionaliteit meenemen in het eerstvolgende releaseproces. Wanneer wij uw wens niet zinvol genoeg vinden of wanneer het gebruiksgemak voor de andere gebruikers niet ten goede komt, zullen wij uw wens afwijzen.

Uiteraard zullen wij u op de hoogte stellen wanneer wij besloten hebben om wel of niet iets met uw wens te doen.

Bug

Uw ticket is door ons beoordeeld als een bug. Allereerst zullen wij de impact en de functionaliteit bepalen. De prioriteitscode spelen hierbij een grote rol. Afhankelijk hiervan zullen wij bekijken of uw incident tijdelijk op te lossen is door middel van een hotfix.

Hotfix

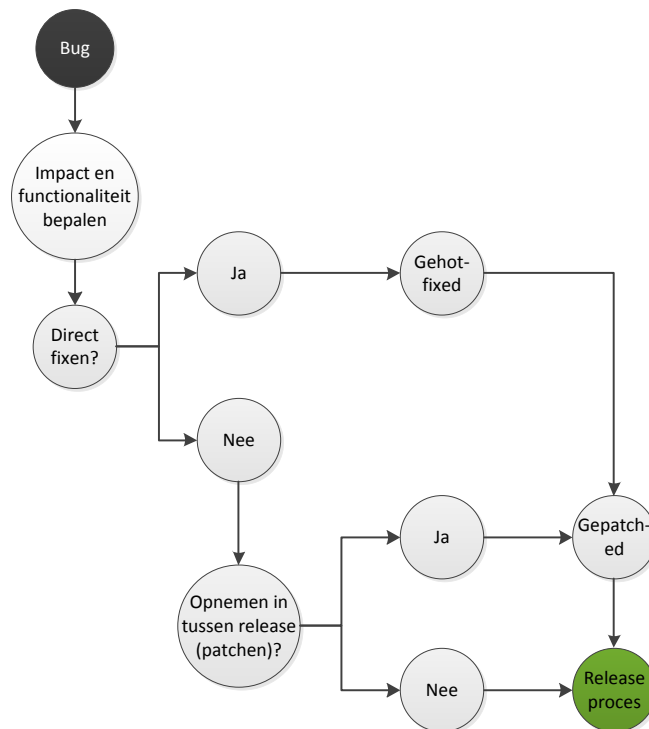
Wanneer een hotfix mogelijk is zullen wij deze doorvoeren en u hierover informeren. Daarna zal uw bug meegenomen worden in de eerst volgende release.

Patchen

Indien het niet mogelijk of nodig is om uw bug op te lossen met een hotfix zullen wij proberen om deze door middel van een patch op te lossen. Lukt dit, dan bent u voorlopig vooruit geholpen. In de eerst volgende release zullen wij dit probleem definitief verhelpen.

Release

Lukt patchen niet? Of is het niet nodig? Dan kunnen wij dit probleem alleen verhelpen in de eerst volgende release. Het gevolg hiervan is dat het enige tijd zal duren voordat uw probleem verholpen is. De release van Elements vind namelijk 4 keer per jaar plaats. Wij zullen er alles aan doen om er voor te zorgen dat u zo min mogelijk hinder heeft van deze bug.



Consultancy

Buiten de reguliere Support biedt Faster Forward ook Consultancy. Consultancy is betaalde, specifieke ondersteuning op het pakket Elements, gegevens door ervaren Elements consultants. Hierbij kunt u denken aan:

- Inrichtingsvraagstukken
- Optimalisering gebruik
- Projectbegeleiding
- Trainingen

Inrichting

Bij inrichtingswerkzaamheden kunt u bijvoorbeeld denken aan het aanmaken/aanpassen van brief templates, standaardteksten, producten, workflows, organisaties en personen. Hieronder een overzicht van alle werkzaamheden:

Pre-use

- Trainer-training
- Project begeleiding
- Inrichten:
 - o Producten
 - o Workflow
 - o Documenten
 - o Formulieren
 - o Dossiers
 - o Organisaties
- Conversie
- Advies

Livegang

- Ondersteuning
- Begeleiding
- Training

After-use

- Trainingen (opfrissen)
- Begeleiding nieuwe releases
- Inrichting:
 - o Producten
 - o Workflow
 - o Documenten
 - o Formulieren
 - o Dossiers
 - o Organisaties
- Impact analyse op changes
- Begeleiding changes
- Projectbegeleiding
- Documentatie

Optimalisatie gebruik

Elements is een zeer uitgebreid pakket, waaraan onderdelen worden toegevoegd. In de loop van de jaren is het dus goed om te inventariseren welke functionaliteiten voor u als klant een nuttige toevoeging kunnen zijn. Denk bijvoorbeeld aan het inrichten van de facturatie module.

Projectbegeleiding

Hoe groot uw project ook is, een consultant van Faster Forward kan u begeleiden. Vooral op het gebied van procesinrichting zal de consultant een toegevoegde waarde bieden voor uw projectorganisatie.

Trainingen

Faster Forward B.V. biedt de gebruikers van haar pakket Elements verschillende trainingen aan. Voor de training Basisgebruik (1) geldt dat deze bij de klant - op locatie - gegeven kan worden en tevens op kantoor bij Faster Forward, midden in het land. Op kantoor Faster Forward zijn de kosten € 195,- (excl. btw) (max 5 deelnemers). De training Basisgebruik is vereist om aanspraak te kunnen maken op medewerkers van de Support Desk.

	Training	Vereiste training (en)	Duur (uren)	Prijs*(excl. btw)
1	Basisgebruik	-	3	€ 295,-
2	Communicatie standaardisering	1	4	€ 395,-
3	Productenbeheer	1	2	€ 195,-
4	Consumptief krediet	1	2	€ 195,-
5	Campagne & rapportages	1	2	€ 195,-
6	Facturatie	1 / 3	1	€ 95,-
7	Boekhouding	1 / 3 / 5	3	€ 295,-
8	Prolongeren en muteren	1 / 3 / 5 / 7	1	€ 95,-
9	Personeel en uren	1 / 6	2	€ 195,-
10	Makelaardij	1	4	€ 395,-
11	Formulieren	1 / 2	2	€ 195,-
12	Procesinrichting	1	2 x 4	€ 795,-

**Bij trainingen op locatie dient de minimale duur 4 uur te bedragen. Wanneer de totale duur van de training meer dan 6 uur bedraagt, heeft de klant recht op 15% korting op het totaal. Bij trainingen op locatie wordt € 0,42 (ex. BTW) per gereden kilometer (gerekend vanaf Bergen op Zoom) in rekening gebracht.*

De kolom "Vereiste training(en)" geeft aan welke trainingen afgenomen moeten worden voorafgaand aan de bewuste training (benodigde voorkennis).

Overeenkomst consultancy

Wanneer u gebruik wilt maken van de consultancy diensten van Faster Forward kunt u dit op twee manieren doen:

1. Op basis van nacalculatie
2. Op basis van een Consultancy overeenkomst

Nacalculatie	Consultancy Overeenkomst
+ U weet wat u betaald (de reguliere tarieven)	+ U ontvangt een staffelkorting die kan oplopen tot 25%
+ U kunt zelf een limiet instellen	+ Kosten duidelijk op voorhand
+ U bent niet gebonden aan een contract	+ Uren te allen tijde beschikbaar
+ Geen opzegtermijn	+ Inkoop uren per kwartaal
- Totale kosten achteraf zichtbaar	+ Contract per kwartaal opzegbaar
- Geen korting mogelijk	- Uren niet overdraagbaar naar volgende kwartaal
- Uren niet gereserveerd	
- Langere doorlooptijd	

De staffel die gehanteerd wordt voor de overeenkomst:

Uren per kwartaal	Korting	Junior	Medior	Senior
<100	0%	€ 70	€ 95	€ 120
100	10 euro per uur (>10%)	€ 60	€ 85	€ 110
200	15 euro per uur (>15%)	€ 55	€ 80	€ 100
400	25 euro per uur (>25%)	€ 45	€ 70	€ 90

Consultants

Wanneer u gebruik wilt maken van de consultancy diensten van Faster Forward, kunt u contact opnemen met de Support afdeling. Voor uw consultant kunt u kiezen uit verschillende niveaus:

Junior

Een junior consultant is maximaal 1 jaar werkzaam bij Faster Forward, en zal geen specialisaties hebben, maar wel voldoende algemene kennis van Elements. Een junior consultant is goed inzetbaar voor inrichtingswerkzaamheden en als projectmedewerker.

Uurtarief: €70,- (ex. BTW)

Medior

Een medior consultant is 1 – 3 jaar werkzaam bij Faster Forward (of heeft aangetoond ruime ervaring als consultant te hebben) en heeft een aantal specialisaties ontwikkeld. Een medior zal u dus beter kunnen begeleiden en adviseren in het gebruik van Elements. Medior consultants kunnen bijvoorbeeld worden ingezet als trainer, en als projectbegeleider voor kleine en middelgrote projecten.

Uurtarief: €95,- (ex. BTW)

Senior

Een senior consultant is minimaal 3 jaar werkzaam bij Faster Forward en heeft ruime ervaring in het gebruik van het pakket, de inrichting en optimalisatie. Ook heeft een senior ervaring met het begeleiden op opzetten van grote en complexe projecten en zal dus als projectmanager kunnen dienen. Senior consultants worden tevens gebruikt om het werk van medior consultants te begeleiden en beoordelen.

Uurtarief: €120,- (ex. BTW)