

DIENSTEN CATALOGUS



Voorwoord

Met deze dienstencatalogus heeft u een overzicht van alle mogelijkheden die 4PS u biedt om u te ondersteunen bij uw IT werkzaamheden. Bijvoorbeeld op het gebied van technisch consultancy, functioneel consultancy, kennismanagement, technische applicatiebeheer (SLA) en functioneel applicatiebeheer (SLA). We nemen uw IT werkzaamheden uit handen, zodat u focus behoudt op úw specialiteit. We helpen u graag!

Bekijk de mogelijkheden voor dienstverlening die wij voor u kunnen verzorgen.

Inhoud

Technische consultancy diensten	06
Functionele consultancy diensten	10
Kennismanagement	12
Voordelen van een Service Level Agreement	14

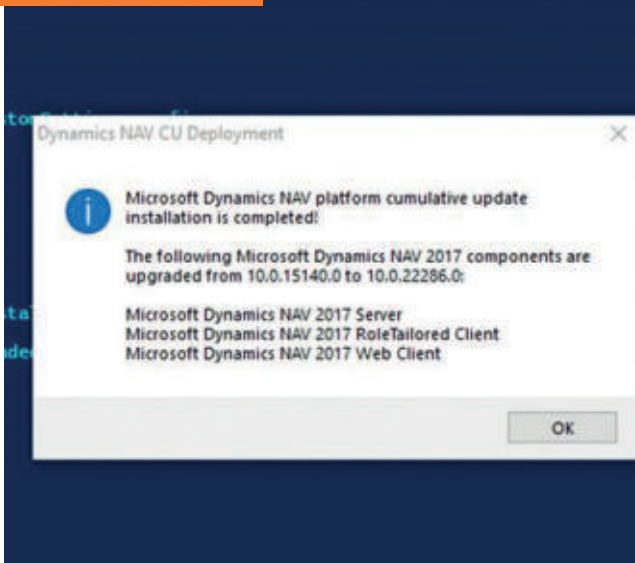
Technisch consultancy diensten

> Hotfix installatie

Een hotfix bevat foutoplossingen voor 4PS Construct, 4PS Applicaties (Apps) en 4PS Portalen. Een technisch consultant voert de installatie van een hotfix uit, die van toepassing is op 4PS Construct en relevante randproducten van 4PS. De installatie vindt eerst plaats in de testomgeving. Na akkoord wordt de installatie buiten kantoor tijden in productie geïnstalleerd.

> Release installatie

Een release-update bestaat uit nieuwe functionaliteit voor 4PS Construct, 4PS Applicaties en 4PS Portalen. Een technisch consultant voert de installatie van de release-update uit, die van toepassing is op 4PS Construct en relevante randproducten van 4PS. De installatie vindt eerst plaats in de testomgeving. Na akkoord wordt de installatie buiten kantoor tijden in productie geïnstalleerd.



> Platform (CU) update

Iedere maand brengt Microsoft platformupdates (CU – Cumulatieve Updates) uit. Als een platform-update (CU) nodig is, kan 4PS de installatie verzorgen. Een technisch consultant voert de installatie uit. De installatie vindt eerst plaats in de testomgeving. Na akkoord wordt de installatie buiten kantoor tijden in productie geïnstalleerd.

> Technische migratie

Microsoft brengt jaarlijks een nieuwe jaarrelease/productversie uit. 4PS brengt vervolgens een 4PS versie van deze jaarlijn uit. Een technisch consultant voert de technische migratie uit. Deze bestaat uit een proefmigratie en de livemigratie. Beiden inclusief de 4PS Applicaties en/of 4PS Portalen die u gebruikt.

> Technische upgrade maatwerk bij overgang nieuwe release

Bij een installatie van een software-update kan 4PS het maatwerk technisch upgraden. Maatwerk kan bestaan uit klantspecifieke rapporten en klantspecifieke koppelingen.

> Kleine fouten / aanpassingen bestaande maatwerkrapporten

Het oplossen van fouten en het maken van kleine aanpassingen (<2 uur) in bestaande maatwerkrapporten tegen een vaste prijs.



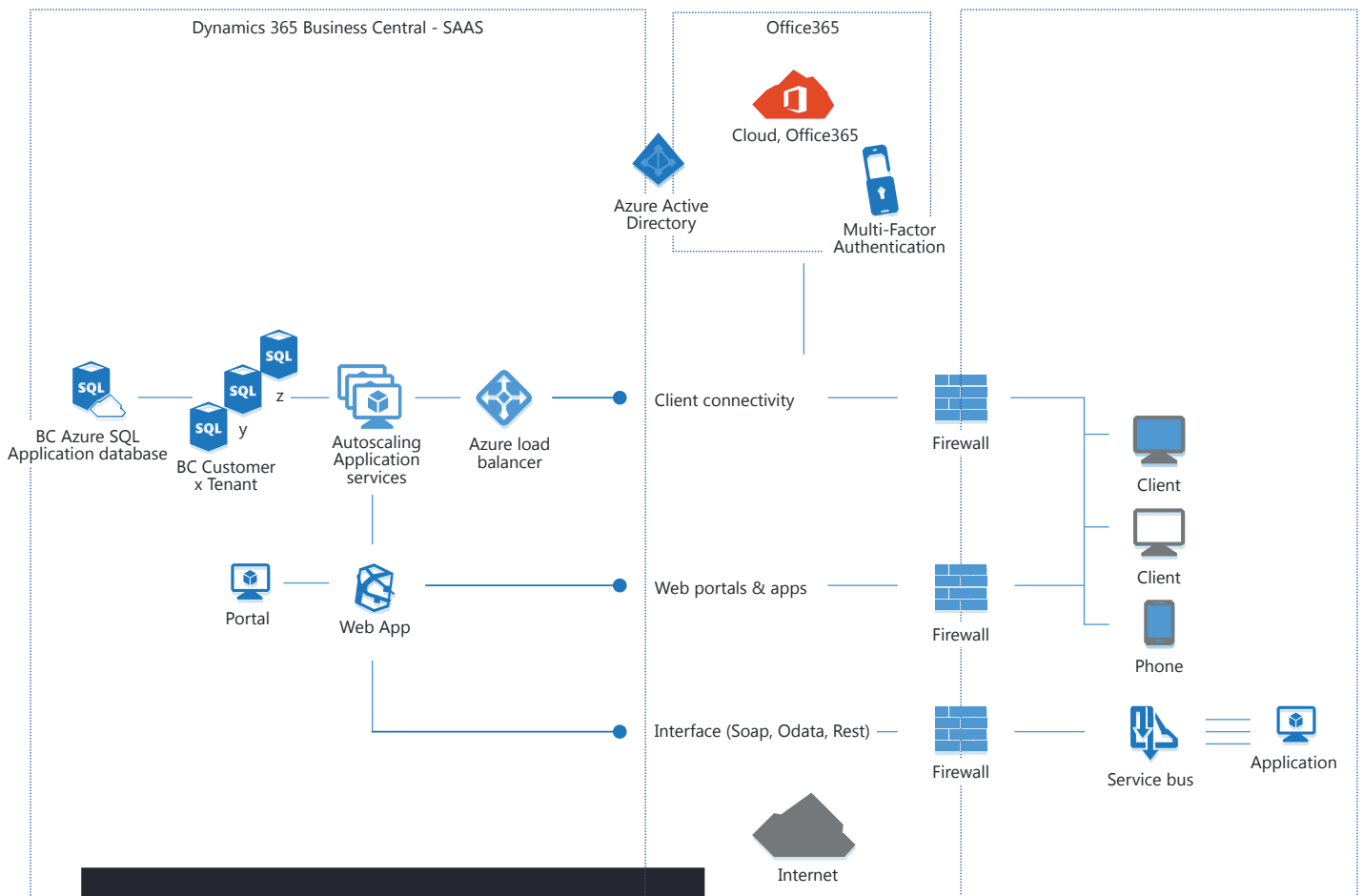
> Licentiebestand inlezen

Als u een nieuwe release installeert of extra gebruikers of modules afneemt, heeft u een nieuwe licentie nodig. De installatie vindt eerst plaats in de testomgeving. Vervolgens wordt de installatie buiten kantoor tijden in productie geïnstalleerd, omdat een herstart van de NST nodig is.

> SQL Perform activiteiten

SQL Perform kunt u inzetten voor het analyseren en optimaliseren van performance gerelateerde zaken van 4PS Construct, dat gebruik maakt van Microsoft SQL server database platform.

Technisch consultancy diensten



> Performance scan 4PS

Wanneer gebruikers algemene performance problemen ervaren, doen wij een scan door naast een technische analyse ook gebruikerservaringen te analyseren. Zo komen we tot een totaaladvies van technische en functionele verbeteringen om gebruikersgemak te verbeteren.

> High Level Design

High Level Design bij initiële implementaties bevat een overzicht van de globale informatiestromen tussen verschillende 4PS producten en servers.

> Update High Level Design en technische documentatie

Het High Level Design en technische documentatie van uw 4PS omgeving wordt periodiek bijgewerkt: 2 keer per jaar en bij een wijziging.

> Periodiek infrastructuur overleg

Bij een periodiek infrastructuur overleg geeft de technisch consultant advies over uw huidige infrastructuur en mogelijke verbeteringen hierin. Daarnaast worden technische problemen waar de applicatiebeheerder tegenaan loopt besproken.



Functioneel consultancy diensten

> **Optimalisatiescan**

Tijdens een optimalisatiescan analyseert onze consultant uw processen door middel van interviews. De uitkomsten hiervan verwerken we in een optimalisatieplan met concrete verbetervoorstellen met de benodigde resources. De verbeterpunten kunnen betrekking hebben op inrichting, werkwijze en rapportage.

> **Testen op klantdatabase**

We kunnen u helpen met het testen van een nieuwe release in uw omgeving. Dit betekent dat onze consultant uw processen van acquisitie tot uitvoering en onderhoud en service test. Ook de financiële processen worden hierin meegenomen. Vervolgens maken we hier een testverslag van. De mate van inzet bepalen we samen met u.

> **Testen van nieuwe ontwikkeling op klantdatabase**

Het optuigen van een aparte testomgeving inclusief de installatie van benodigde producten. Maar ook de functionele ondersteuning en uitleg over de nieuwe functionaliteit of het nieuwe product.

> **Analyse overgang nieuwe release/migratie & release-training**

Uitleg over de verschillen en voordelen voor uw organisatie met betrekking tot de nieuwe release. We gaan in detail in op nieuwe ontwikkelingen en meldingen. Daarnaast krijgt u een training waarbij we de verschillen tussen de huidige en nieuwe release toelichten. We houden hierbij rekening met uw functionele scope. Middels een korte impactanalyse lichten we de door u gewenste ontwikkelingen toe.

> **Periodieke consultancy**

Een periodiek overleg om na livegang de optimalisatiepunten op te pakken en te implementeren. Hoe gaat u na livegang naar een hoger niveau en kunt u blijven verbeteren? Tijdens deze sessies met een 4PS consultant worden naast deze optimalisaties ook kleine wensen besproken en operationele vragen opgepakt. De frequentie van het overleg, het aantal consultants, de duur en locatie worden samen met u besproken. U krijgt van ons gegarandeerde inzet en beschikbaarheid én flexibiliteit in planning.

Functieprofiel machtigingsets

Typ om te filteren [...] Soort [v] [a]

Filter: 'CONTRACTMANAGER-S&O'

Soort	Code	Omschrijving
Machtiging...	N4CRM10	Maak klant
Machtiging...	N4SRV03A	Locatie Aanmaken
Machtiging...	N4SRV04A	Contract Aanmaken
Machtiging...	N4SRV05A	Object Aanmaken
Machtiging...	N4SRV09A	Schip Aanmaken
Machtiging...	N4VRK01A	Klant Aanmaken
Machtiging...	N6SRV02	Order
Machtiging...	N6SRV04	Planning
Machtiging...	N6SRV08	Onderh.planning
Machtiging...	N6SRV15	Bewaking
Machtiging...	N6SRV22	Inventarisatie
Machtiging...	N6SRV51	Periodieke Act

> Gebruikersbeheer

Met gebruikersbeheer kunt u gebruikers aanmaken en verwijderen. Maak gebruikers aan met bijbehorende rechten en pas gebruikersinstellingen aan.

> Functioneel applicatiebeheer in geval van ziekte/vakantie

Als u tijdelijk geen beschikking heeft over een functioneel applicatiebeheerder, kan 4PS u deze bieden. De applicatiebeheerder werkt op uw locatie. In overleg bepalen we samen de frequentie van de inzet.

> Functioneel applicatiebeheer

Om u te ontzorgen, biedt 4PS u applicatiebeheer aan. Deze functionele applicatiebeheerwerkzaamheden bevatten onder andere het aanmaken van nieuwe gebruikers met bijbehorende autorisatie, het beantwoorden van gebruikersvragen, het analyseren van fouten en de communicatie met 4PS Support bij softwarefouten.

> Eindgebruikersondersteuning

Misschien heeft u zelf geen applicatiebeheerder of key users die vragen van eindgebruikers kunnen beantwoorden in dienst. En heeft u geen behoefte aan dagelijkse ondersteuning. Met de eindgebruikersondersteuning kan een eindgebruiker rechtstreeks met 4PS contact opnemen. De eindgebruiker krijgt dan direct hulp en hoeft niet zelf uit te zoeken hoe de software werkt of hoe het probleem moet worden geanalyseerd.

> Autorisatie

Wij onderhouden de autorisatie bij gebruik van standaard 4PS rollen voor u. Met autorisatie kennen wij rollen toe aan de juiste werknemers. Daarnaast zijn we in staat deze te wijzigen.

Kennismanagement



> E-learning trainingen

Met de e-learning kiest u voor een digitale en flexibele manier om uw werknemers op te leiden in het gebruik van het pakket. We bieden standaard trainingen, maar ook trainingen voor klant-specifieke situaties aan. De werknemer kiest zelf op welk moment hij hier zelfstandig mee aan de slag gaat.

> **Standaard training klassikaal basis**

Wilt u terug naar de basis? We bieden ieder jaar klassikale, standaard trainingen aan voor modules. Bijvoorbeeld applicatiebeheer en een training reporting. Deze trainingen staan op een vast trainingsrooster. Aanmelden doet u via www.4ps.nl/diensten.

> **Eindgebruikerstraining**

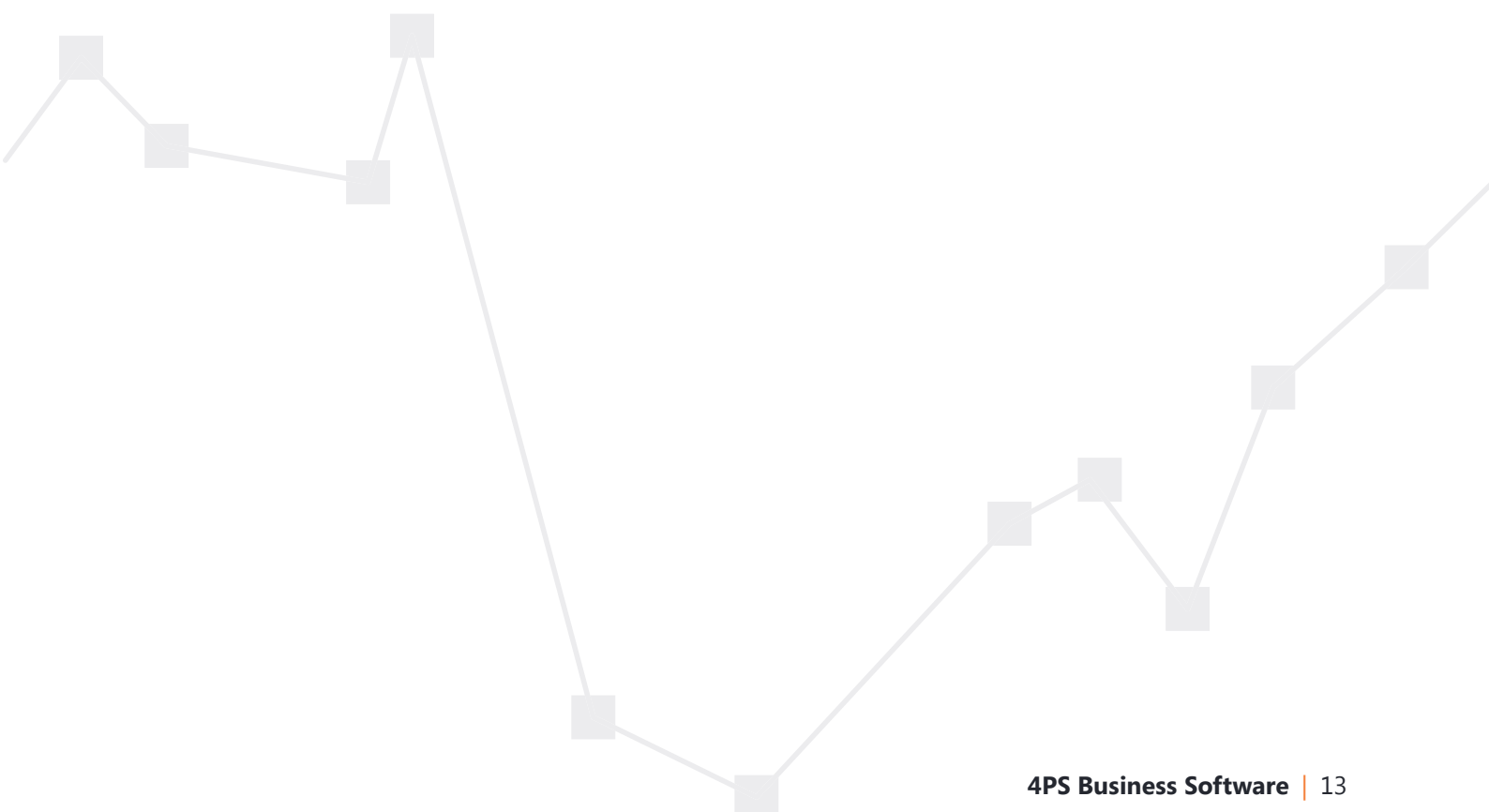
Klassikale trainingen die afgestemd zijn op uw situatie. Deze geven we éénmalig tijdens de implementatie of achteraf.

> **Werkinstructies op maat**

We bieden u werkinstructies aan die u kunt gebruiken in uw organisatie. Gebaseerd op de standaard, maar specifiek afgestemd op uw processen.

> **Instructievideo's op maat**

Om uw (nieuwe) werknemers op te leiden bieden we naast werkinstructies ook instructievideo's aan.



Voordelen van een Service Level Agreement (SLA)

Technisch applicatiebeheer

- ✓ Hotfix installatie
- ✓ Release installatie
- ✓ Platformupdate (CU)
- ✓ Technische migratie
- ✓ Technische upgrade maatwerk bij overgang nieuwe release
- ✓ Kleine fouten / aanpassingen bestaande maatwerkrapporten
- ✓ Licentiebestand inlezen
- ✓ SQL Perform activiteiten
- ✓ Performance scan 4PS
- ✓ High Level Design
- ✓ Update High Level Design en technische documentatie
- ✓ Periodiek infrastructuur overleg





De diensten technisch en functioneel applicatiebeheer kunnen structureel tegen een gereduceerd en vast tarief binnen een SLA contract worden opgenomen.

Met de SLA manager maakt u een keuze welke onderdelen aansluiten en voorzien in uw behoefte. Op deze manier nemen wij uw IT werkzaamheden structureel uit handen en zorgt 4PS voor een actuele klantomgeving.

Functioneel applicatiebeheer

- ✓ Optimalisatiescan
- ✓ Testen op klantdatabase
- ✓ Testen van nieuwe ontwikkeling op klantdatabase
- ✓ Analyse overgang nieuwe release/migratie & relesetraining
- ✓ Periodieke consultancy
- ✓ Gebruikersbeheer
- ✓ Functioneel applicatiebeheer in geval van ziekte/vakantie
- ✓ Functioneel applicatiebeheer
- ✓ Eindgebruikersondersteuning
- ✓ Autorisatie



Meer informatie

Wilt u meer informatie of heeft u vragen over onze diensten? Neem dan gerust contact op met uw 4PS accountmanager. We helpen u graag!



4PS B.V.
Keplerlaan 4
6716 BS Ede
Nederland

www.4ps.nl
info@4ps.nl
+31 (0) 318 644 500