

APPCARE

Jouw verwachtingen en
applicaties centraal



DIENSTVERLENING DIE AANSLUIT

In de praktijk zien we dat de relatie tussen klant en leverancier de laatste jaren sterk verandert. Er ontstaat meer behoefte aan lange termijn samenwerkingen en ontzorging. Bedrijven zoeken ICT partners die aansluiten bij de wensen en verwachtingen van de organisatie en de eindgebruikers. Dit gaat verder dan applicatieontwikkeling en beheer op locatie. Het gaat om de toekomstbestendigheid en beschikbaarheid van de applicaties. En het gaat om het snel in kunnen spelen op wat eindgebruikers echt nodig hebben.

Axians gelooft hierin. Daarom hebben we in 2016 AppCare als service ontwikkeld, waarbij jouw applicaties en verwachtingen centraal staan. Samen bepalen we welk niveau van dienstverlening nodig is om jou volledig te ontzorgen. Dit doen wij aan de hand van de Axians service commitments en door het maken van transparante afspraken. Samen zorgen we dat de dienstverlening altijd perfect aansluit bij jouw organisatie. Door de verantwoordelijkheid voor jouw applicaties volledig uit handen te nemen kan jij je bezighouden met je core business. Groeit jouw organisatie of veranderen de wensen van eindgebruikers? Dan veranderen wij direct met jou mee.

WAT IS APPCARE?

Ervaring en beleving zijn de belangrijkste graadmeters voor het kunnen leveren van hoogwaardige dienstverlening. Daarom stellen we deze binnen AppCare centraal. Ook door de transparante afspraken is het volledig duidelijk welke dienstverlening je mag verwachten. Dit doen wij voor een vast bedrag per maand. Hierdoor weet je altijd waar je aan toe bent.

HOE WERKT APPCARE IN DE PRAKTIJK?

Het is altijd mogelijk om voor de dienstverlening van AppCare te kiezen. Het maakt namelijk niet uit of je net bent gestart of al langer werkt met je applicatie. Goede voorbereiding is het halve werk. Daarom starten we altijd met deze zes acties:



Inventariseren van de applicatie.
Denk hierbij aan de complexiteit
en volwassenheid van
de applicatie.

**Bepalen van het toekomstbeeld
van de applicatie en welke mate
van service ondersteuning hiervoor
nodig is.**

**In kaart brengen van de
stakeholders.**

**Installatie van onze
monitoringsoftware.**

**Klant en het Axians klantenteam
maken kennis met elkaar en
delen verwachtingen.**

**Kennisoverdracht gefaseerd tot
stand brengen en borgen.**

DIT KAN JE VAN ONS VERWACHTEN:

- We organiseren regelmatig feedback sessies met eindgebruikers en/of stakeholders.
- We meten frequent of het afgesproken service level bij jullie voldoet.
- Het team beheert proactief de applicaties.
- Eindgebruikers ervaren na een bepaalde periode dat de applicatie beter voor hen begint te werken en komt de meerwaarde van de applicatie tot zijn recht.
- Je kan jezelf meer focussen op je core business.

Wij geloven dat we door deze unieke aanpak in staat zijn je applicatie stabiel en voorspelbaar te maken én te houden. Hierdoor gaan je beheerkosten op termijn veel lager uitvallen.



“Proactief en betrokken; zo ervaren wij AppCare van Axians. Door het meedenkend vermogen van de consultants kunnen wij gerichte stappen zetten.”

AXIANS SERVICE COMMITMENTS

Een belangrijk onderdeel van AppCare zijn de service commitments. Wij zijn van mening dat een goede samenwerking is gebaseerd op transparantie, vertrouwen en verantwoordelijkheid. Dit is vertaald in de zeven Axians service commitments.

1. Eigenaarschap voorop

Met AppCare wordt Axians verantwoordelijk voor jouw applicaties. Dit doen wij door te werken met klantenteams die iedere dag voor jouw organisatie klaar staan.

2. Heldere afspraken

Wij geloven niet in KPI's en SLA contracten. Daarom maken wij afspraken op basis van jouw verwachtingen en helpen we jou in iedere situatie weer zo snel mogelijk op weg.

3. Kennis is key

Het Axians klantenteam kent jouw applicaties en is op de hoogte van alle gemaakte afspraken. Naast proactief beheer kijken we ook naar mogelijke nieuwe toepassingen binnen jouw organisatie. Zo streven we naar een optimale inzet van de applicaties.

4. Altijd adequaat

Je mag van ons verwachten dat we altijd snel en adequaat handelen. Het vinden van een oplossing kan bij een complex vraagstuk soms meer tijd kosten. Wij zorgen ervoor dat de continuïteit van je business nooit in gevaar komt en dat je te allen tijde weet waar je aan toe bent.

5. Voorspelbare, transparante investering

AppCare is een maandmodel waarbij jouw behoeften bepalend zijn voor de dienstverlening die wij overeenkomen. Jouw investering is helder, bij ons geen tegenvallers achteraf of kleine letters in de overeenkomst. Verandert jouw situatie dan beweegt AppCare met je mee.

6. Feedback telt

Feedback krijgen vinden wij belangrijk om onszelf continu te verbeteren. Met jouw ideeën tillen wij de dienstverlening naar een hoger niveau.

7. Persoonlijk

Persoonlijk contact staat voorop. We maken geen gebruik van scripts of gerobotiseerde services. Jouw vragen en verwachtingen zijn leidend. Samen kunnen we iedere uitdaging aan.

PAST APPCARE BIJ MIJN ORGANISATIE?

Iedere organisatie heeft eigen verwachtingen en wensen als het gaat om de samenwerking met zijn ICT leverancier. Misschien heb je een eigen beheerorganisatie en alleen behoefte aan ondersteuning bij complexere vraagstukken. Of kies je er juist voor om je applicatiebeheer volledig uit te besteden. AppCare past bij iedere situatie. Hierbij hanteren we als uitgangspunt één van de drie serviceniveaus. Binnen dit serviceniveau stemmen wij de dienstverlening verder op jou af.

STAY CURRENT	Je applicaties voldoen aan de wensen en verwachtingen van je eindgebruikers, grote aanpassingen zijn voorlopig niet meer nodig. Uiteraard houdt Axians je applicaties up to date, is het klantenteam betrokken bij het beheer en biedt reactieve ondersteuning.
STAY FOCUSED	Je applicaties zijn ontwikkeld en je eindgebruikers hebben regelmatig behoefte aan optimalisatie of aanpassingen van je bedrijfsprocessen. De specialisten van het Axians klantenteam faciliteren hierin en bieden daarnaast ook proactieve ondersteuning voor een optimale gebruikersbeleving.
STAY AHEAD	Je applicaties zijn in gebruik en nog volop in ontwikkeling. Je hebt voor ogen waar je naartoe wilt en zoekt een strategische partner die je helpt. Het Axians klantenteam pakt de volledige regie en begeleidt de eindgebruikers in deze intensieve fase. Ook zorgen wij ervoor dat de essentiële kennis van jouw applicatie binnen het klantenteam bekend is en creëren wij door middel van proactieve ondersteuning een optimale gebruikersbeleving.

WAT ZIJN JOUW WENSEN EN BEHOEFTE?

	STAY CURRENT	STAY FOCUSED	STAY AHEAD
Resultaatverplichting	✓	✓	✓
Supportdesk	✓	✓	✓
Consultancy voor beheer	✓	✓	✓
Jaarlijkse upgrade	✓	✓	✓
Consultancy voor optimalisatie en ontwikkeling		✓	✓
Proactieve monitoring en ondersteuning		✓	✓
Bijhouden procesdocumentatie		✓	✓
Strategisch advies			✓
Intensieve begeleiding van de eindgebruikers			✓
Innovatie			✓

WAT KAN JE VERWACHTEN?

Optimale ondersteuning

Procesbeschrijvingen van jouw applicaties borgen we samen. Je krijgt daarbij toegang tot het Axians klantenportaal, daarin leggen wij alle relevante informatie voor jou vast. Ook ontvang je maandelijks een support review rapport.

Applicatiemonitoring

Met behulp van applicatiemonitoring acteert het supportteam proactief op mogelijke functionele en performance problemen. Dit draagt positief bij aan de gebruikersbeleving.

Backlog

Via het Axians klantenportaal kan je nieuwe en aangepaste wensen vastleggen en ook jouw documentatie inzien. Samen bepalen we de prioriteit.

Up to date

Wij zorgen ervoor dat je applicatie up to date is en blijft. Voordat wij een nieuwe release installeren ontvang je van ons advies over nieuwe toepassingsmogelijkheden. Ook begeleiden we de uitrol naar de eindgebruikers binnen jouw organisatie.

Kennis en innovatie

Axians organiseert regelmatig sessies over business- en technologische innovaties. Je bent van harte welkom om hieraan deel te nemen. Hierin vergaar je kennis en kan je input leveren aan de ontwikkelaars. Zo geven we samen vorm aan de applicatie.

APPCARE GAAT VERDER

Dankzij onze unieke aanpak krijgen wij meer inzicht in wat jou als klant bezighoudt. Het werken met één klantenteam zorgt voor rust, voorkomt onnodige escalaties en je kan altijd vertrouwen op optimaal werkende applicaties. Maar bovenal doen we dit omdat wij geloven dat we met AppCare unieke waarde toevoegen aan jouw organisatie.



Meer weten over AppCare?

Ben je benieuwd wat AppCare voor jouw organisatie kan betekenen? Neem dan snel contact met ons op!

E: Marketing.bs.nl@axians.com

T: 088 - 010 74 90