



**DEK UW RISICO'S
MET PREVENTIEF BEHEER!**



Arno van Boggelen
Teamlead Support & Beheer



Ronald van den Broek
Accountmanager

De productielijn



- **Dagelijkse controles en onderhoud**
- **Periodiek preventief onderhoud**
- **Oplossen van storingen en het uitvoeren van reparaties**



- **Dagelijkse controles en onderhoud**
 - Checklist
 - Schoonmaakschema
- **Periodiek preventief onderhoud**
 - Onderhoudscontract
- **Oplossen van storingen en het uitvoeren van reparaties**
 - Servicecontract





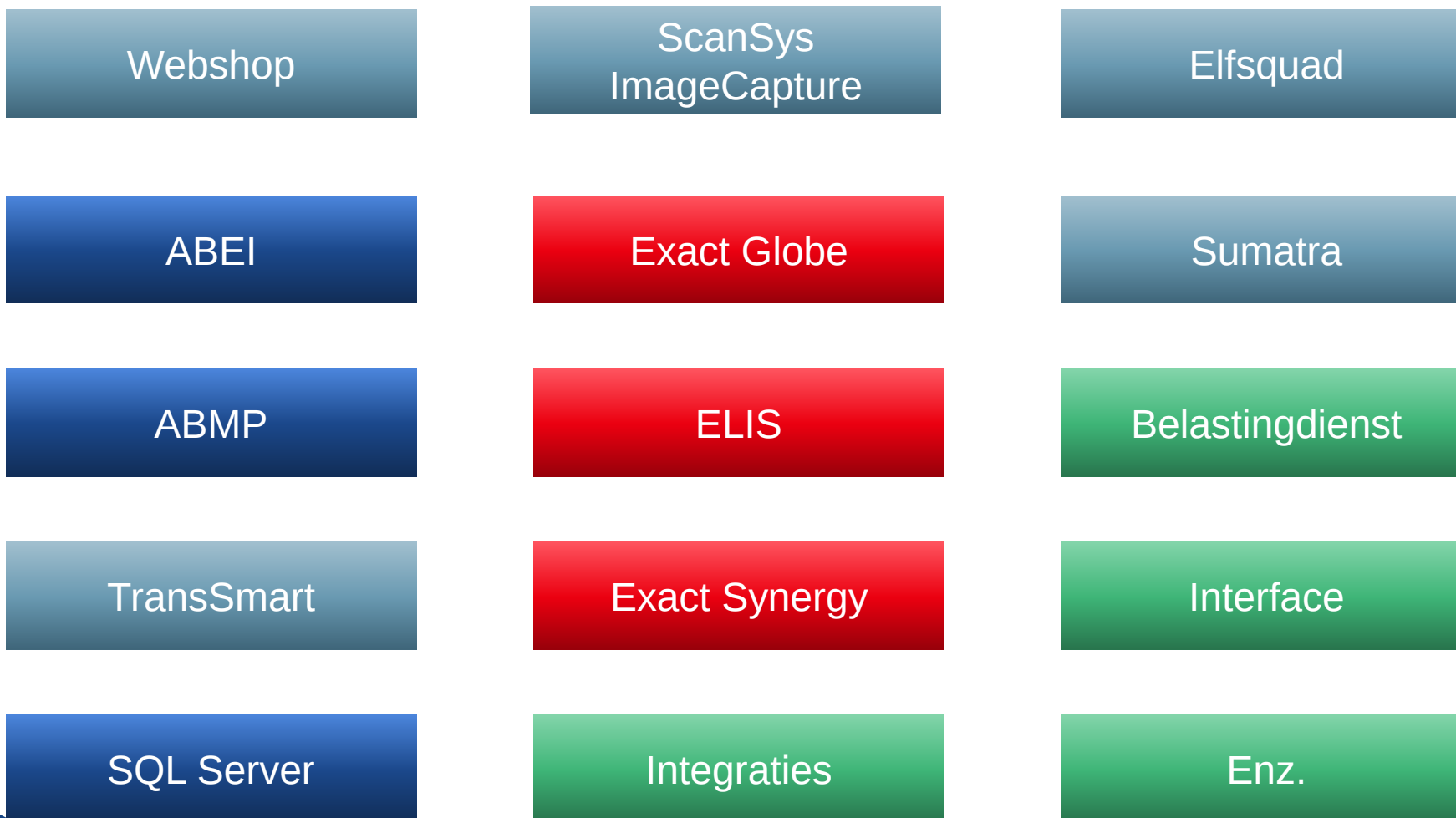
Herkenbaar?



De applicaties



Het applicatielandschap



The background image shows a blurred office environment. In the foreground, a person's hand is pointing at a tablet held by another person. The tablet screen displays a grid of colorful icons. In the background, other people are visible, some also using tablets, creating a sense of a collaborative workspace.

Kent u al uw bedrijfsapplicaties?

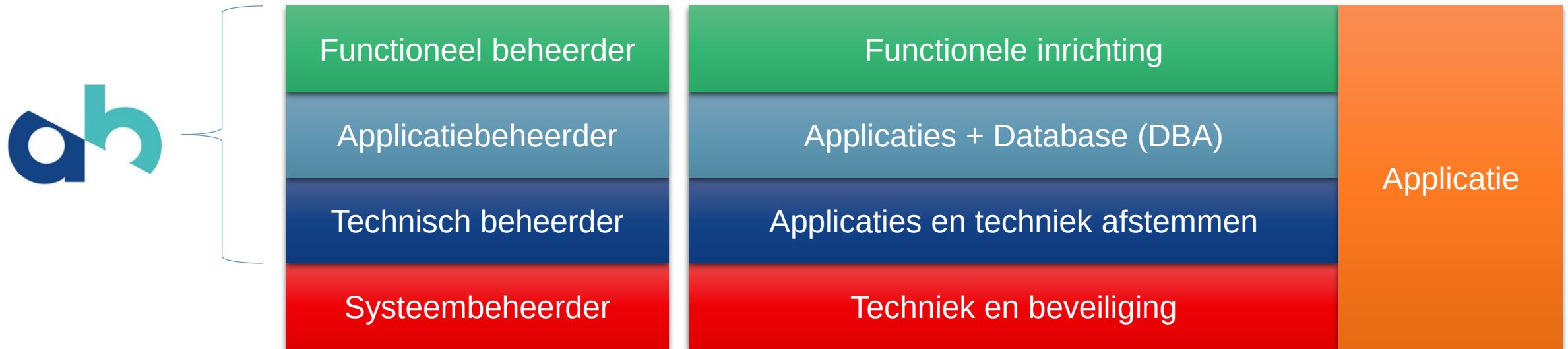
Afhankelijkheden

- Schermen aan de lijn
- WMS gegevens voor handscanners
- Voorraadgegevens voor de webshop
- Recepturen voor weegschalen
- Aangeleverde configuraties
- Communicatie met transporteurs

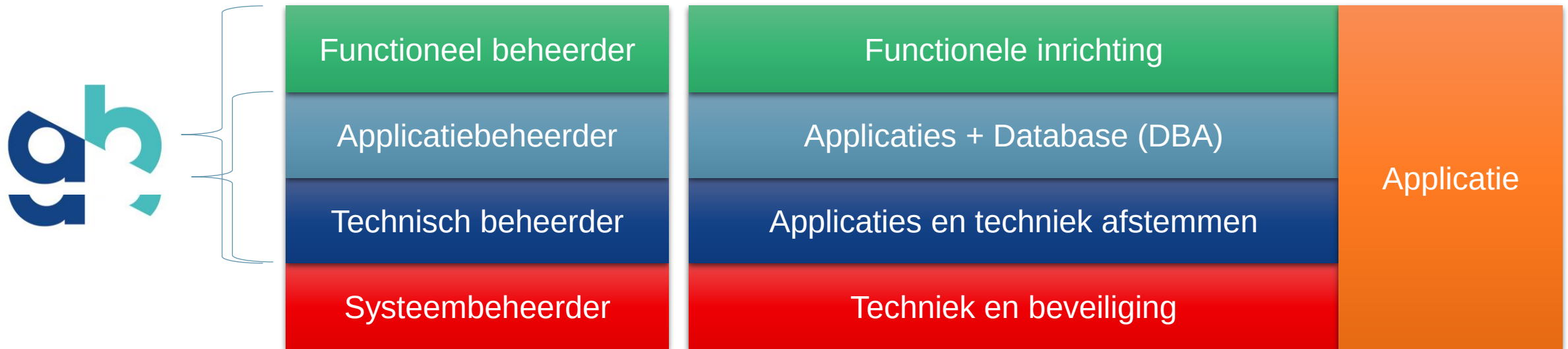


Welke risico's loopt u?

ICT Beheer



Technisch applicatiebeheer



AB Regulier Support

- Wat valt onder support?



- Wat valt niet onder support?

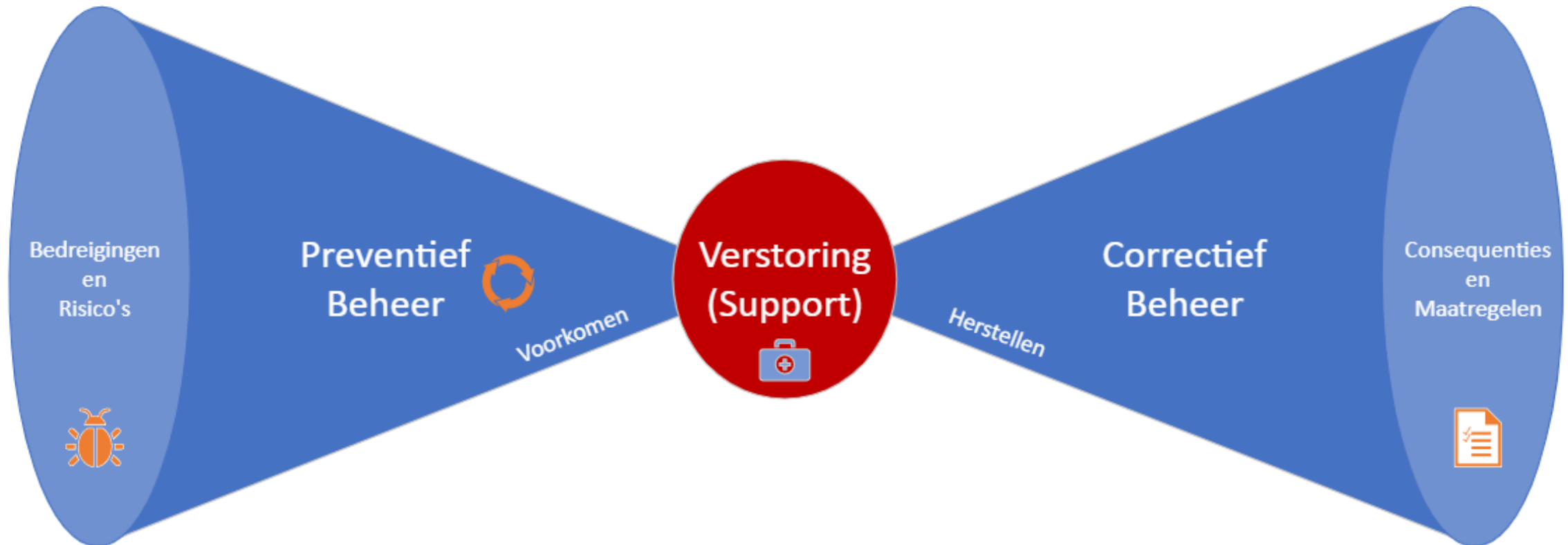


Belangrijk

- Trainen van uw medewerkers
- Optimaliseren van het IT-landschap
- Optimaliseren van het applicatielandschap
- Key-user voor (deel)processen
- Procedures
- Werkinstructies

**DEK UW RISICO'S
MET PREVENTIEF BEHEER!**

Bow-Tie Beheer



Waarom preventief beheer?

- U heeft een complex applicatielandschap
- U heeft niet alle kennis zelf in huis
- U heeft te maken met veel verschillende leveranciers
- U bent afhankelijk van deze applicaties
- U wilt het risico op verstoringen minimaliseren
- U wilt verbeteren en optimaliseren
- U neemt IT serieus als onderdeel van uw bedrijfsvoering

Hoe?



Service Level Agreement



SLA

- Responsafspraken
- Meekijken en inloggen
- Voorrang bij support
- Calamiteitendienst
- Singel Point of Entry (SPoE)
- Preventief beheer
- Monitoring
- Beheerafspraken
- Periodieke updates
- Consultancy
- SLA management



Opbouw



Budget met uren

- Preventieve werkzaamheden
- Correctieve werkzaamheden
- Updates
- Consultancy werkzaamheden



Basis afspraak

- Aanvullende supportafspraken
- Monitoring en beheerafspraken
- Calamiteitendienst
- 2^e lijn support



Voordelen

- Preventief beheer
- Dagelijkse monitoring
- Meer kennis van uw IT omgeving en applicatielandschap
- Snelle respons en opvolging
- Meekijken en inloggen op uw omgeving
- Een vaste beheerder
- Beschikbaarheid van het beheerteam
- Lager tarief en inzetbaar per uur (remote)

Is het iets voor u?



Vragen?



Speciaal voor
de klantendag
een aanbieding

