

Helpdesk-service

De Landgoed Support helpdesk beantwoordt vragen over de installatie en werking van opensource-GIS. Hiermee krijgen gebruikers een extra zekerheid: als in de eigen organisatie de gebruikers of technici er niet uitkomen is er een partij met kennis van zaken die helpt.

Technische helpdesk

Er zijn bij Landgoed twee hoofdgroepen van support gedefiniëerd. De eerste is de technische helpdesk. Deze helpt bij problemen met installatie, inrichting en beheer van de software. Hiermee bouwt u een extra zekerheid in: uw ICT-collega's hebben een aanspreekpunt voor hulp bij het uitrollen en updaten. Deze ondersteuning is er vooral op gericht te zorgen dat de software stabiel en voldoende presterend werkt.

Gebruikershelpdesk

De tweede hoofdgroep is de gebruikershelpdesk. Deze helpt met vragen van gebruikers die tegen praktijkproblemen aanlopen. Vragen in deze categorie kunnen technisch van aard zijn: *QGIS heeft er moeite mee als ik...*, of: *de connectie met deze service geeft een time-out als...* Deze vragen worden altijd snel en degelijk beantwoord.

Voor een goede beantwoording van dit vraagtype is het van belang de vraag uit te kleden tot waar het écht om draait: de helpdesk zal om tot de essentie te komen willen weten op welk systeem u werkt, met welke software en in welke situaties (met welke data) het probleem zich voordoet. Hiervoor wordt een dialoog opgezet waarmee dit soort zaken makkelijk terug te zoeken zijn. Dat is dan ook de reden dat de voorkeur wordt gegeven aan email boven telefonisch contact. Ook kan, als de organisatie van de vraagsteller dit ondersteunt, op afstand meegekeken worden.

Een aparte plaats is ingeruimd voor inhoudelijke vragen of, zoals ze vaak worden geduid, de *hoe-vragen*. Een voorbeeld hiervan is *Hoe doe ik dit of dat in QGIS?* Voor deze laatste categorie is de helpdesk te zien als een aanvulling op de trainingen en workshops die Landgoed ook aanbiedt. Het typische helpdesk-antwoord (*volg deze stappen*) heeft soms wat achtergrond. In sommige gevallen kan de helpdesk de vraagsteller dan ook verwijzen naar een te volgen training of workshop.

Dienstverlening

Landgoed Support is open tijdens kantooruren, en biedt met de helpdesk een eerste *inhoudelijk* antwoord binnen één werkdag. Als de oplossing van een probleem niet geboden kan worden binnen deze werkdag dan wordt, afhankelijk van het probleem:

www.landgoed.it

06 17 11 51 14

Postadres Pieterstraat 23
2611 CT Delft

KVK 74 50 27 86

Bank NL86 BUNQ 2034 8356 11

- verder uitzoekwerk verricht
- een externe specialist ingeschakeld (vaak een van de ontwikkelaars van het betreffende pakket)
- in overleg een afspraak gemaakt voor on-site support

Voor een soepele en gestructureerde afhandeling van de verschillende supportverzoeken werkt Landgoed Support met vaste aanspreekpunten bij haar klanten, de zogeheten *named users*. In het algemeen zijn dit de *senior gebruiker* en de *applicatiebeheerder* binnen de organisatie. Vragen van eindgebruiker worden via deze *named users* aan de helpdesk gesteld. Op deze wijze behouden de *named users* het overzicht in de communicatie van de eindgebruikers met Landgoed.

Contact met de helpdesk

Landgoed Support is bereikbaar via helpdesk@landgoed.support. Telefonisch contact is tijdens kantooruren mogelijk op 085-1234567.

Optionele uitbreiding: de alarmknop

Als uitbreiding op de standaard dienstverlening biedt Landgoed ook de Alarmknop aan. Zodra u deze knop gebruikt gaat er een specialist direct (!) aan het werk om uw probleem zo snel mogelijk te verhelpen.

Hierbij wordt er eerst een assesment gemaakt van het probleem en de geschatte tijdsduur en kosten om dit op te lossen. In overleg met u wordt dan de daadwerkelijke oplossing uitgevoerd.

Helpdeskactiviteiten waarvoor u de alarmknop gebruikt vallen buiten het reguliere abonnement, en worden tegen het gangbare uurtarief (op nacalculatie) uitgevoerd.

Activeren

De Landgoed Helpdesk is een belangrijk onderdeel van de *Supported* pakketten voor de verschillende opensource-GIS producten.

Daarnaast is het ook mogelijk alleen de helpdeskservice op één of meerdere onderdelen af te sluiten. Dit is mogelijk vanaf 3000 euro/jaar (kleine organisatie, één product). Op offertebasis zijn andere configuraties te vormen.

Meer weten of een demo krijgen?

Neem voor meer informatie contact op met Erik Meerburg.

- erik.meerburg@landgoed.it
- telefoon: 06-28167631

www.landgoed.it

06 17 11 51 14

Postadres Pieterstraat 23
2611 CT Delft

KVK 74 50 27 86

Bank NL86 BUNQ 2034 8356 11