



## Online consultancy

Op efficiënte wijze naar een betere beheersing

### Wat is online consultancy?

Eén van de speerpunten van Diesis is innovatie. Om die reden introduceert Diesis 'Online Consultancy'. Deze vorm van consultancy gebruikt de nieuwste technologie, waarbij op afstand in uw bedrijf consultancy en/ of beheerwerkzaamheden worden verricht. (lees verder op de achterzijde)

### Coda-In-Control

CIC Plaza

Maak uw keuze:

**CIC Audit tool**

*Hiermee vraagt u een nieuwe audit aan op basis van door u aangeleverde gegevens of kunt u eerder aangevraagde audits opvragen.*

**Belastingfile**

*Hiermee vraagt u een Stored Procedure aan voor genereren XML auditfile ten behoeve van belastingdienst of kunt u eerder aangevraagde Stored Procedure opvragen.*

**Query**

*Hiermee vraagt u een query aan, welke door Diesis beschikbaar zijn gesteld.*

**Online consultancy**

*Hiermee kunt u een nieuwe call registreren of een bestaande opvragen.*

Uitloggen

CIC helpdesk

DIESIS is  
officieel implemen-  
tatie partner van



### Voordelen

- Geen lange wachttijden meer.
- Er hoeven geen werkzaamheden te worden opgespaard, ook voor kleine werkzaamheden kan uw consultant u een "virtueel bezoek" brengen.
- In principe staan alle consultants ter beschikking van de klant. Meerdere consultants weten meer dan 1.

### Interesse

Mocht u interesse hebben voor deze vernieuwende wijze van dienstverlening, neem dan contact met ons op. In een vrijblijvend gesprek kunnen wij de mogelijkheden met u doorspreken.

### CONTACT

Diesis Consultancy  
B.V.  
Postbus 570  
1180 AN Amstelveen  
Tel.020 345 9004  
[www.diesis.nl](http://www.diesis.nl)

## Waarom?

Consultants met CODA en Business Objects kennis zijn moeilijk beschikbaar op korte termijn, u heeft eigenlijk niet voldoende werk voor een dag maar moet wel voor een dag(deel) betalen en de helpdesk biedt net niet dat stuk ondersteuning dat u nodig heeft. Bekende problemen? Diesis biedt oplossingen met behulp van onze online consultancy dienstverlening.

De traditionele dienstverlening door consultants op uw locatie is een luxe. Zeker wanneer de implementatie achter de rug is en de consultancywerkzaamheden minder worden, is het vaak uit oogpunt van kosten niet efficiënt om een consultant voor 1 à 2 uur naar uw bedrijf te laten komen, mede vanwege de reistijden en de onvermijdelijke files. Nog afgezien of zo'n bezoek van de consultant vanuit de planning gezien op korte termijn mogelijk is.

Eén van de speerpunten van Diesis is innovatie. Om die reden introduceert Diesis 'Online Consultancy'. Deze vorm van consultancy gebruikt de nieuwste technologie, waarbij op afstand in uw bedrijf consultancy en/ of beheerwerkzaamheden worden verricht. Wij maken hierbij gebruik van TeamViewer. TeamViewer is een oplossing voor eenvoudige en snelle desktop-sharing: hierbij kan de computer van een andere partij op afstand bediend worden om online ondersteuning te bieden, echter pas nadat de partij een ID en wachtwoord heeft doorgegeven (security statement van TeamViewer is bij Diesis op te vragen of te vinden op [www.teamviewer.com/nl](http://www.teamviewer.com/nl)).

Wanneer u toegang heeft tot het internet, kan een medewerker van Diesis dus één van uw computers volledig overnemen, alsof deze consultant zich in uw kantoor bevindt. Gecombineerd met gelijktijdig telefonisch contact kunnen alle werkzaamheden worden verricht die anders in uw kantoor zouden zijn verricht.

## Procedure

Diesis zal altijd (overmacht uitgesloten) binnen een werkdag reageren op een verzoek en komt per issue met een inschatting van de complexiteit en de verwachte inspanning voor het oplossen van de issue.

Ingeval sprake is van een issue, gelden daarnaast de aanvullende afspraken ten aanzien van reactie- en oplostijden. Hierbij wordt uitgegaan van onderstaande impact tabel.

Impact	Responsetijd	Oplostijd
Hoog	8 werkuren	72 uur
Midden	2 werkdagen	5 werkdagen
Laag	2 werkdag	In onderling overleg

Voor alle genoemde oplostijden geldt dat zij in 75% van de gevallen behaald dienen te worden.

## Prioriteitbepaling

Indien één of meer van de systemen CODA, en eventuele overige applicaties het primaire doel waarvoor deze is ingericht niet meer verricht is sprake van een hoge impact. Als de primaire functionaliteit nog wel werkt, maar de organisatie op een of meer plekken gehinderd wordt geldt dit als midden. In alle andere gevallen is sprake van laag.

Daarbij kan het voorkomen dat er additionele vragen zijn over de issues, zodat een inschatting eventueel wat vertraging kan oplopen. Daarna zullen we ook aangeven wanneer wij verwachten de issue opgelost te hebben. Eventuele onduidelijkheid in de omschrijving van de issue in het service aanvraag formulier kan leiden tot vertraging in de doorlooptijd