

Product Diensten Catalogus

Visma Raet Service Center

[Versie 1.1]



Versie: April 2022

Achtergrond

- Aanleiding voor dit document is het procesoptimalisatie programma Service Center gebaseerd op continue klantfeedback met als bronnen het Service Improvement Plan (SIP), diverse NPS scores en account reviews.
- Doel van dit document is het structureren, uniformeren en eenduidig vastleggen van de dienstverlening van het Service Center Customer Success Visma Raet. De producten en dienstencatalogus is het totaaloverzicht van alle producten en diensten die het Service Center aan interne- en externe klanten en stakeholders levert.
- In dit document vind je van iedere van deze producten en diensten een omschrijving met de daarbij behorende flowcharts, instructies en verantwoordelijkheden matrixen (RACI). Het doel van deze omschrijvingen is om inzicht te geven in de producten en diensten van het Service Center en wederzijds inzicht te geven in de met de klant overeengekomen generieke Visma Raet service level agreement.
- De inhoud is uitsluitend bestemd voor intern gebruik en Visma Raet klanten, en mag niet gedeeld worden zonder toestemming van Visma Raet.

Producten- en dienstencatalogus Service Center Visma Raet

	Incident Management	Change Management	Information Management	Application Services	Service Management
Request handling online	intake handling afsluiten	intake handling afsluiten	intake handling afsluiten	intake handling afsluiten	Feedback Requests Request analyse klant meldingen , vanuit SMR terugkoppeling en afstemming team managers status updates / prioriteit aanpassing
Request handling telefonie	intake (Optioneel) handling (Optioneel) klant: opvragen status, klant verzoek tot prio wijziging.	intake consultancy	N/A	functioneel beheer	Urgente verstoringen en updates Telefonische klantcontacten in geval van urgente verstoringen
Escalatie Management	Klant escalatie bijv. dreigende verstoring payroll verwerking Proactieve communicatie op Community in geval van applicatie verstoring, Broadcast 4ME Informeert Service Manager als klant die heeft MIM process	Escaleren naar implementation Office / Alg.Planning	N/A		Klantescalatie 1. Onderzoeken escalatie reden 2. Esaleer / Afstemming Team managers 3. Klant communicatie en managen klant verwachting 4. Escaleer in de lijn (mgr. SC)
Rapportages	Rapportage openstaande meldingen per prod. groep en sturing prioriteit	Rapportage openstaande meldingen consulting, groep, bewaking en sturing	Rapportage reactietijd openstaande meldingen per prod. groep	Rapportage openstaande meldingen consulting, groep, bewaking en sturing	Service Management review rapportage Periodieke SLA rapportages
Samenwerking	Afstemming Prod Dev. op bewaking tijdige opvolging Requests in juiste prio volgorde. Signalering en communicatie Service Manager igv klant verstoring.	Implementation office afstemming opvolging RFC's	In geval van "Keten afhankelijkheden" afstemming zoeken met andere productteams		Afstemming Customer Success / Prod Development

De PDC van het Service Center is om de SLA voor de klant te borgen en rollen en taken van medewerkers Service Center en Visma Raet breed te bepalen
Onderstaand overzicht geeft inzicht in de opbouw van de PDC.

PDC

	Incident Management	Change Management	Information Management	Application Services	Service Management
Request handling online	intake handling afsluiten	intake handling afsluiten	intake handling afsluiten	intake handling afsluiten	Feedback Requests Call analyse klant meldingen ; vanuit SMR terugkoppeling en afstemming teamleden status updates / prioriteit aanpassing
Request handling telefonie	intake (Optioneel) handling (Optioneel) klant opvragen status, klant verzoek tot proo wijziging.	intake consultancy	N/A	functioneel beheer	Urgente verstoringen en updates Telefonische klantcontacten in geval van urgente verstoringen
Escalatie Management	Klant escalatie bijv. dreigende verstoring payroll verwerking Proactive communicatie op Community in geval van applicatie verstoring. Broadcast 4ME Informeer SM als klant die heeft MM process	Escaleren naar implementation Office / Aig Planning	N/A (best mogelijk)		Klantescalatie 1. Onderzoeken escalatie reden 2. Afstemming teamleads en/of Product Owners 3. Klant communicatie en managen klant verwachting 4. Escalate in de lijn (mgt. SC) 5. Escalate ProdOwner/Manager
Rapportages	Rapportage openstaande meldingen per prod. groep en sturing prioriteit	Rapportage openstaande meldingen Impl. Office groep, bewaking en sturing	Rapportage reactietijd openstaande meldingen per prod. groep	Rapportage openstaande meldingen Impl. Office groep, bewaking en sturing	Service Management review rapportage Periodieke SLA rapportages
Samenwerking	Afstemming Prod Dev. op bewaking tijdige opvolging Requests in juiste proo volgorde. Signalering en communicatie SM tgv klant verstoring.	Implementation office afstemming opvolging RFC's	In geval van 'Keten afhankelijkheden' afstemming zoeken met andere productteams		Afstemming Customer Success / Prod Development

Detailering producten / diensten

Incident Management	Request handling: handling
Korte Omschrijving	Analyse en opvolging en 2e lijns analyse van Requests door het Service Center of klanten 4ME
Incident Management	Request handling: intake
Korte Omschrijving	Registratie, kwaliteitscontrole en 1e lijns analyse van Requests door het Service Center of klanten 4ME
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • check volledigheid aangeleverde informatie (schermafbeeldingen, foutmeldingen, duidelijke omschrijving van business impact etc.) • check correctheid aangeleverde informatie (schermafbeeldingen, foutmeldingen, duidelijke omschrijving van business impact etc.) • check prioriteitsstelling ten opzichte van de business impact • reactie naar klant binnen interne SLA (3 werkdagen) • toekennen aan de productspecialist
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • INPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt	MT Service Center
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma raet en partners
Onderdeel van producten	Incident Management Change Management Information Management Application Services
Werkinstructies	Link naar werkinstructies Link naar Raci

Service Level Agreement	SLA
Korte Omschrijving	De SLA geeft Opdrachtgever inzicht in de dienstverlening van Visma Raet. Het stelt beide partijen in staat beter te sturen op zowel de kwaliteit van de dienstverlening als op de gemaakte afspraken met betrekking tot de aard en de omvang van de dienstverlening. De SLA vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Visma Raet. De afspraken die in de SLA zijn vastgelegd zijn toegespitst op de door Visma Raet aangeboden SaaS-diensten zoals vermeld in de Overeenkomst.
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • In het intake proces bij het beoordelen en toepassen van de prioriteit van geregistreerde incidenten conform de SLA afspraken. • Beargumenteren waarom voor een bepaalde prioriteit is gekozen of afgeweken wordt van de door de klant gewenste prioriteit. • Toepassen bij volgorde van verwerking (van Hoog naar Laag)
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	• Contractueel overeengekomen SLA tussen klant en leverancier Beschrijft enerzijds wat de klant mag verwachten tav oplostijden en anderzijds geeft dit richting voor de support consultants, Customer Success Manager (CSM) en Service managers.
Aanspreekpunt	Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners
Onderdeel van producten	Incident Management Let op.....Prioriteit LAAG en Information management (RFI) kennen geen SLA oplostijden !
Waar te vinden.....	Link naar SLA

Code	Betekenis	Beschrijving
1	Hoog	De Storing heeft een vergaande en onmiddellijke invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever. Die werkzaamheden kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt.
2	Middel	De Storing heeft een aanzienlijke invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever. Een alternatieve oplossing is beschikbaar, al dan niet met enige beperkingen.
3	Laag	De Storing heeft een beperkte of geen nadelige invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever.

Code	Betekenis	Beschrijving
1	Hoog	<i>Oplossing door middel van workaround:</i> 90% binnen 24 uur 100% binnen 48 uur <i>Structurele oplossing:</i> Binnen 30 kalenderdagen
2	Middel	<i>Structurele oplossing:</i> Tussen de 30 en 90 kalenderdagen
3	Laag	Oplossing wordt in de releasekalender opgenomen

Service Level Agreement

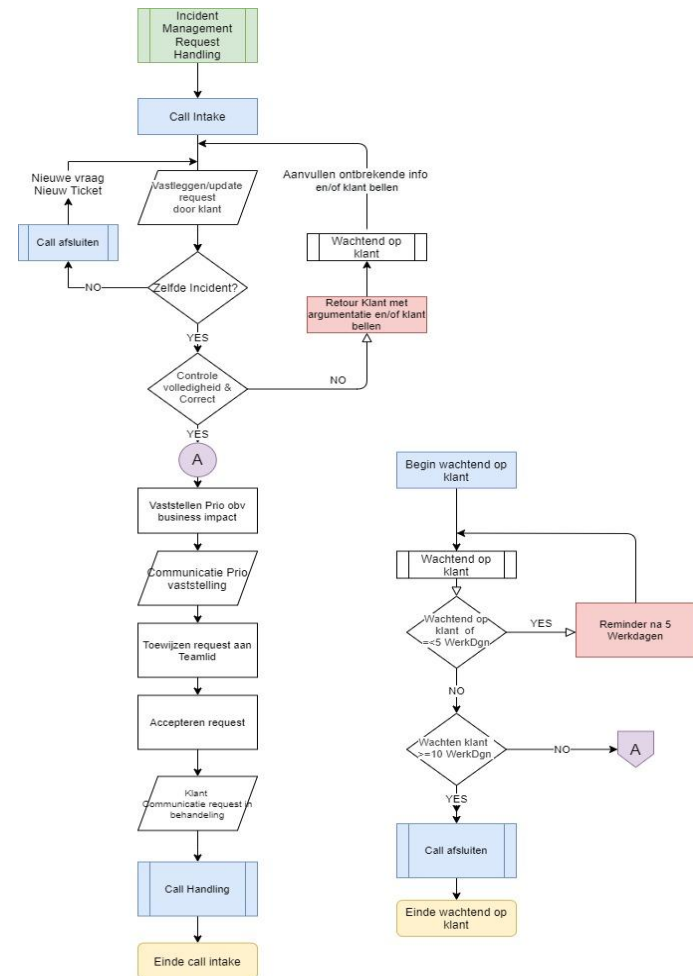


- **Incident Management**
- Change Management
- Information Management
- Application Services
- Service Management

Incident Management	Request handling: intake
Korte Omschrijving	Registratie, kwaliteitscontrole en 1e lijns analyse van Requests door het Service Center of klanten 4ME
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Check volledigheid aangeleverde informatie (schermafbeeldingen, foutmeldingen, duidelijke omschrijving van business impact etc.) • Check correctheid aangeleverde informatie (schermafbeeldingen, foutmeldingen, duidelijke omschrijving van business impact etc.) • Check prioriteitstelling ten opzichte van de business impact • Reactie naar klant binnen interne SLA (3 werkdagen) • Toekennen aan de productspecialist
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt	Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners
Onderdeel van producten	Incident Management Change Management Information Management Application Services
Werkinstructies	N/A

RACI Model Incident Management - Intake

Request Handling	Service center													
	Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Customer Succes Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager	(sr) Development Mgr	Visma Labs Director
intake														
Vastleggen/update request door klant	R	I												
Nieuw incident of heropend request ?		R	A											
Beoordelen of dit hetzelfde incident betreft of een nieuwe vraag (=Nieuw request)		R	A											
Indien nieuw incident dan request afsluiten en nieuw request aanmaken.	I	R	A											
Geautomatiseerde beoordeling melding op volledigheid (1-malig)		R	A											
Indien request na aanvulling niet correct klant bellen. ticket bijwerken	C	R	A											
Handmatige controle op volledigheid en business impact		R	A											
Toewijzen, typeren en prioriteren conform business impact	I	R	A											
request registratie niet volledig dan retour en wachtend op klant	I	R	A											
Proces wachtend op klant + reminders	R	I	A											
Communicatie klant request in behandeling (max 1 dgn)	I	R	A											
Geautomatiseerde controleren of requests binnen 1 dag toegewezen zijn		R	A											
Handmatig controleren of requests binnen 1 dag toegewezen zijn		R	A											
Accepteren van request als alle kwaliteitscriteria voldaan (3 Dagen)	I	R	A											

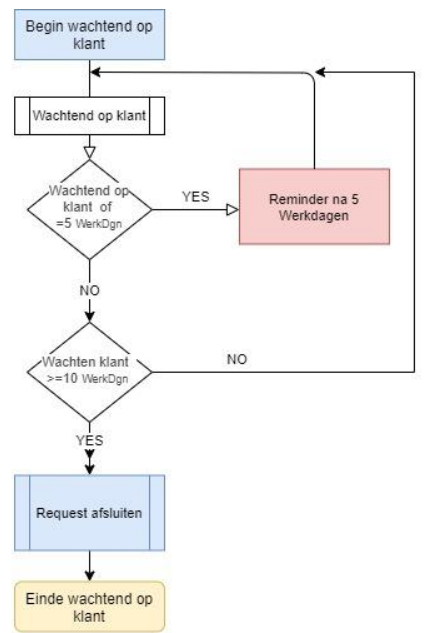
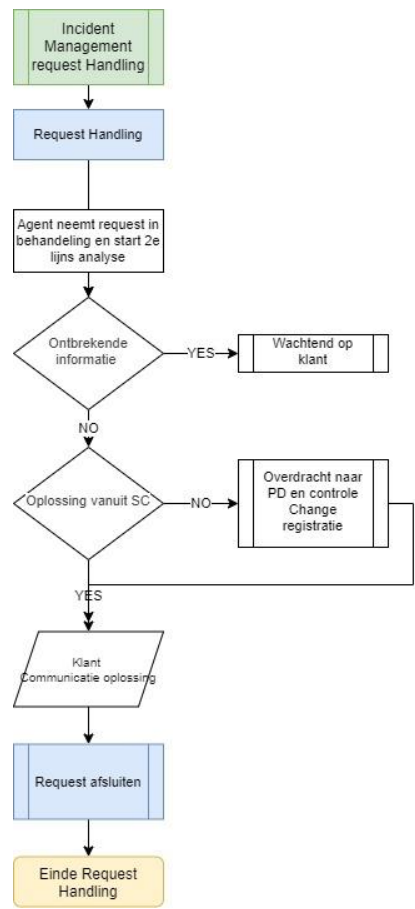


Incident Management	Request handling: handling
Korte Omschrijving	Analyse en opvolging en 2e lijns analyse van Requests door het Service Center of klanten 4ME
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Analyseren van inhoudelijke probleemstelling op basis van geaccepteerd intakeproces (schermafbeeldingen, foutmeldingen, duidelijke omschrijving van business impact etc.) • Check prioriteitstelling ten opzichte van de business impact en stel zonodig bij • Reactie naar klant binnen interne SLA (3 werkdagen) • Toekennen aan het productteam van PD indien blijkt dat het hier een productfout betreft
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt	Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners
Onderdeel van producten	Incident Management Change Management Information Management Application Services Knowledge Management
Werkinstructies	N/A

RACI Model Incident Management - Handling

RACI Model Incident Management	Service center													
	Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Customer Success Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager	(sr) Development Mgr	Visma Labs Director
Handling														
Agent neemt request in behandeling		R		A										
Start 2e lijn analyse	I	R		A										
Agent vraagt ontbrekende informatie op bij klant	C	R		A										
Agent zet request op Wachtend op klant	I	R		A										
Proces wachtend op klant + reminders		R		A										
Ondersteuning binnen eigen team (Configuratie item Hulp)		R		A										
Oplossing vanuit Service Center te realiseren ?	I	R		A										
Oplossing wachtend op klantreactie	I	R		A										
Proces wachtend op klant + reminders	R	I		A										
Overdracht naar PD	I	R		A					I					
Bewaken dat er een change wordt gehangen aan de call bij PD - Reactie naar Changecoördinator in request		R		A					I					

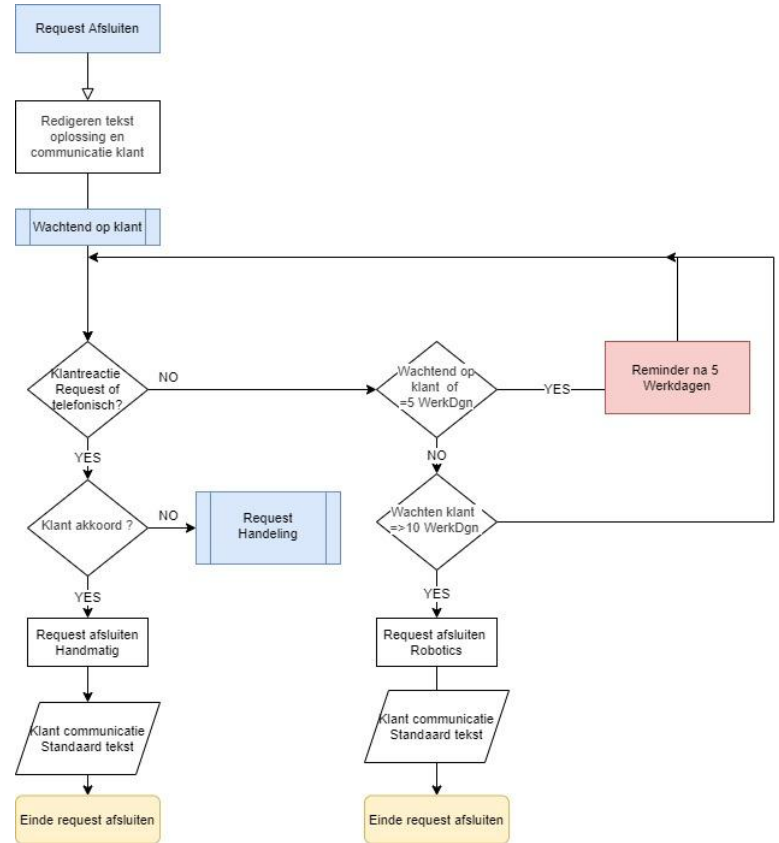
R - Responsible,
A - Accountable,
C - Consulted
I - Informed



Incident Management	Request handling: Afsluiten
Korte Omschrijving	Afhandeling van Requests door het Service Center 4ME
Activiteiten Service Center	Communicatie naar de klant met voorstel antwoord Request sluiten
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt	Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners
Onderdeel van producten	Incident Management Change Management Information Management Application Services Knowledge Management
Werkinstructies	N/A

RACI Model Incident Management - Afsluiten

RACI Model Incident Management	Service center												
	Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Customer Success Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager (sr) Development Mgr	Visma Labs Director
R - Responsible, A - Accountable. C - Consulted I - Informed													
Afsluiten													
Redigeren en communiceren van oplossing naar klant	I	R		A									
Oplossing wachtend op klantreactie	I	R		A									
Proces wachtend op klant + reminders	I	R		A									
Indien akkoord van klant		R	I	A									
Automatisch afsluiten met standaard tekst	I	R		A									
Handmatig afsluiten met standaard tekst - standaard tekst	I	R		A									
request gesloten													





- Incident Management
- **Change Management**
- Information Management
- Application Services
- Service Management

Change Management	Request handling: intake
Korte Omschrijving	Registratie, kwaliteitscontrole en 1e lijns analyse van Requests door het Service Center of klanten met verzoek tot wijziging / consultancy inzet 4ME
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Check volledigheid aangeleverde informatie, duidelijke omschrijving van gewenste wijziging • Reactie naar klant binnen interne SLA (3 werkdagen) • Voorstel naar klant met verzoek om binnen 5 dagen te reageren op het voorstel in geval van consultancy inzet.
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt	Customer Success Manager Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe en indirecte klanten van Visma Raet en partners
Onderdeel van producten	Change Management Application Services
Werkinstructies	N/A

Change Management	Request handling: handling
Korte Omschrijving	Analyse en opvolging en 2e lijns analyse van Requests door het Service Center of klanten 4ME
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Analyseren van inhoudelijke probleemstelling op basis van geaccepteerd intakeproces (schermafbeeldingen, foutmeldingen, duidelijke omschrijving van business impact etc.) • Check prioriteitstelling ten opzichte van de business impact en stel zonodig bij • Reactie naar klant binnen interne SLA (3 werkdagen)
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt	Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners
Onderdeel van producten	Change Management Application Services
Werkinstructies	N/A

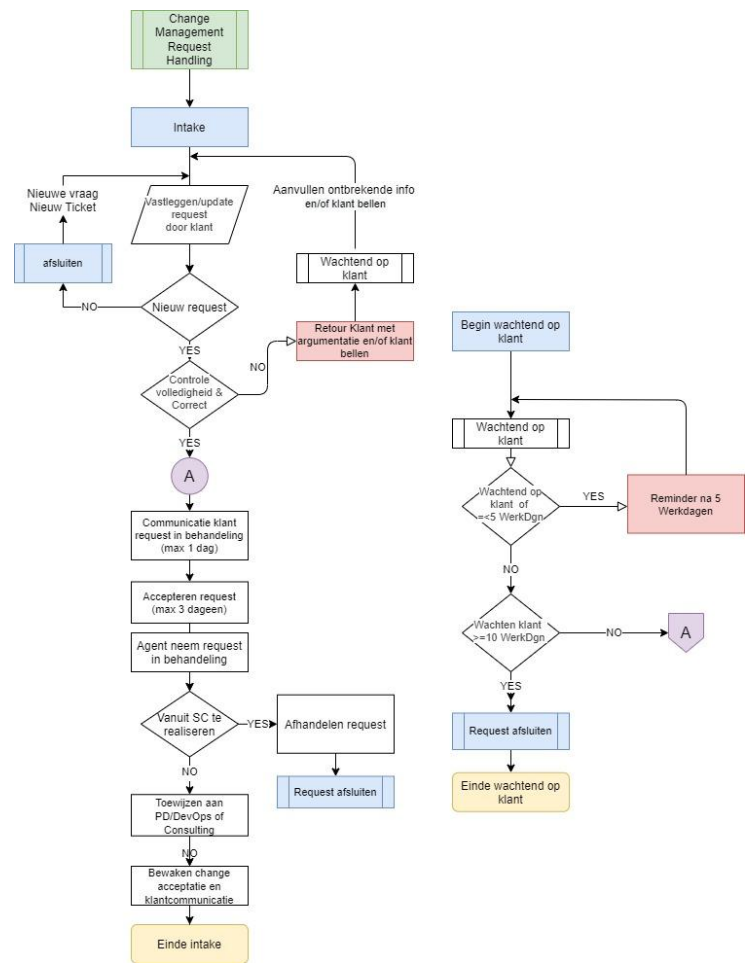
RACI Model Change Management - Request Handling - Intake & Handling

RACI Model Change Management (RFC)														
Aanvraag inzet consultancy (IO)														
Wijzigingsverzoek Database/instellingen (SC)														
	Service center													
	Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Customer Succes Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager	(sr) Development Mgr	Visma Labs Director
R - Responsible, A - Accountable, C - Consulted I - Informed														

Request Handling

intake

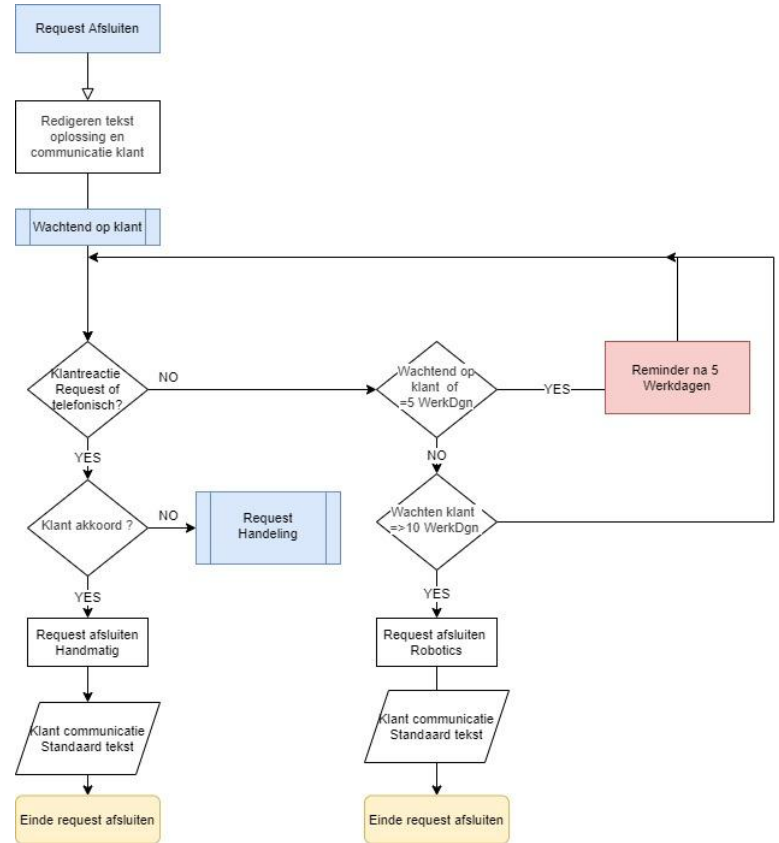
Vastleggen/update request door klant	R	I												
Nieuw RFC request of heropend request ?		R		A										
Beoordelen of dit hetzelfde RFC Request betreft of een nieuwe vraag (=Nieuw RFC request)		R		A										
Indien nieuw RFC Request dan request afsluiten en nieuw request aanmaken.	I	R		A										
Handmatige controle op volledigheid en business impact		R		A										
request registratie niet volledig dan retour en wachtend op klant	I	R		A										
Proces wachtend op klant + reminders	R	I		A										
Communicatie klant request in behandeling (max 1 dgn)	I	R		A										
Accepteren van request als alle kwaliteitscriteria voldaan (max 3 Dgn)	I	R		A										
Handling														
Agent neemt request in behandeling		R		A										
Oplossing vanuit Service Center te realiseren ?	I	R		A										
Overdracht naar PD/DEVOPS of Consulting	I	R		A										
Bewaken dat change geaccepteerd wordt en reactie naar klant gestuurd wordt		R		A				I						



Change Management	Request handling: Afsluiten
Korte Omschrijving	<p>Afhandeling van Requests door consultancy nadat inzet consultant is afgerond Afsluiten Service Center gerelateerde reguliere requests worden door het Service center afgesloten na akkoord van de klant.</p> <p>4ME</p>
Activiteiten Service Center	<p>Request sluiten zal door consultancy of service center worden gedaan, situationeel bepaald.</p>
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt	<p>Service Center Team Manager van betreffende product</p>
Doelgroep	<p>Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners</p>
Onderdeel van producten	<p>Change Management Application Services</p>
Werkinstructies	<p>N/A</p>

RACI Model Change Management - Afsluiten

RACI Model Change Management (RFC)		Service center													
Aanvraag inzet consultancy (IO) Wijzigingsverzoek Database/instellingen (SC)		Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Customer Success Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager	(sr) Development Mgr	Visma Labs Director
R - Responsible, A - Accountable, C - Consulted I - Informed															
Afsluiten															
Redigeren en communiceren van oplossing naar klant	I	R		A											
Oplossing wachtend op klantreactie	I	R		A											
Proces wachtend op klant + reminders	I	R		A											
Indien akkoord van klant	R	I		A											
Automatisch afsluiten met standaard tekst	I	R		A											
Handmatig afsluiten met standaard tekst - standaard tekst	I	R		A											
request gesloten															



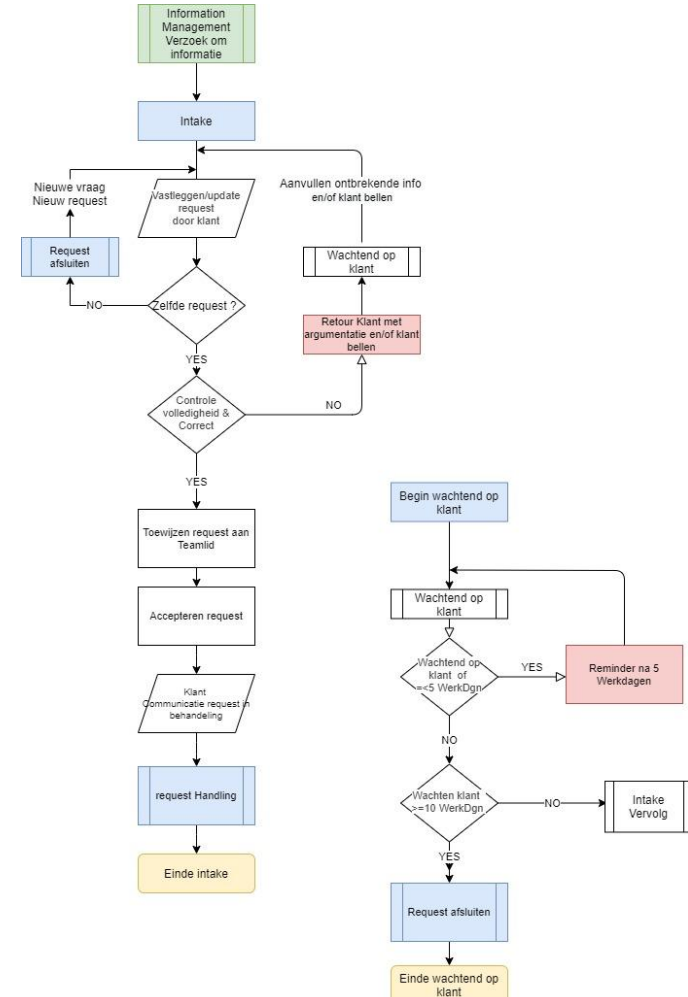


- Incident Management
- Change Management
- **Information Management**
- Application Services
- Service Management

Information Management	Request handling: intake
Korte Omschrijving	Registratie verzoek voor informatie ,kwaliteitscontrole en 1e lijns analyse van requests door het Service Center. 4ME
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Check volledigheid aangeleverde informatie • Reactie naar klant binnen interne service center afspraak (3 werkdagen) • Toekennen aan de productspecialist • Check op kennis artikelen
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Klant heeft meer informatie nodig • tNPS (klanttevredenheid) • Onvoldoende documentatie • Onvoldoende kennisniveau klant
Aanspreekpunt	Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners
Onderdeel van producten	Information Management
Werkinstructies	N/A

RACI Model Information Management - Intake

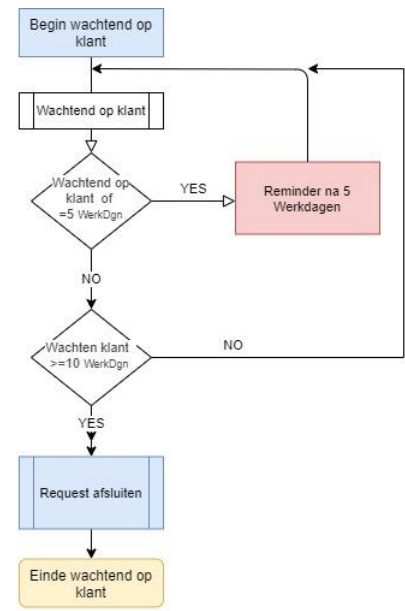
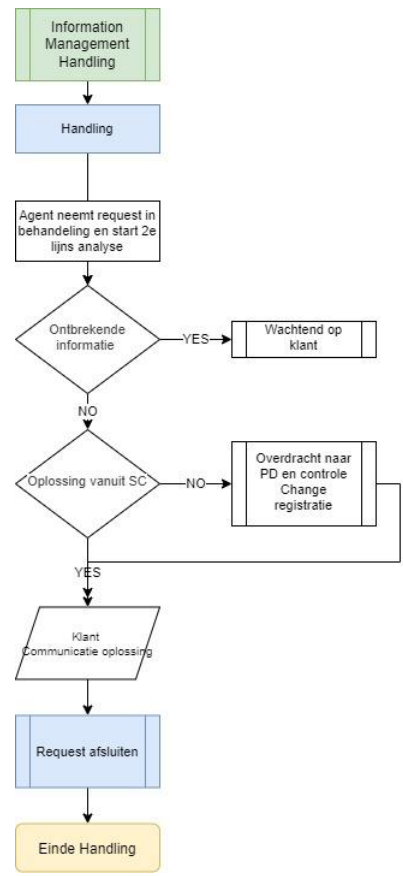
RACI Model Information Management (RFI)	Service center													
	Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Customer Succes Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager	(sr) Development Mgr	Visma Labs Director
R - Responsible, A - Accountable. C - Consulted I - Informed														
Request Handling	Intake													
Vastleggen/update request door klant	R	I												
Nieuw request for information of heropend request ?		R	A											
Beoordelen of dit hetzelfde request for information betreft of een nieuwe vraag (=Nieuw request)		R	A											
Indien nieuwe vraag dan request afsluiten en nieuw request aanmaken.	I	R	A											
Indien request na aanvulling niet correct klant bellen.	C	R	A											
Handmatige controle op volledigheid		R	A											
Toewijzen	I	R	A											
Request registratie niet volledig dan retour en wachtend op klant	I	R	A											
Proces wachtend op klant + reminders	R	I	A											
Communicatie klant request in behandeling (max 1 dgn)	I	R	A											
Handmatig of geautomatiseerd controleren of requests binnen 1 dag toegewezen zijn		R	A											



Information Management	Request handling: handling
Korte Omschrijving	Opvolging en antwoord geven op de vraag en eventueel kennisartikel invoegen door het Service Center. 4ME
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Check volledigheid aangeleverde informatie • Reactie naar klant binnen interne service center afspraak (3 werkdagen) • Raadplegen kennis artikelen en handleiding en relevante documentatie
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt	Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners
Onderdeel van producten	Information Management
Werkinstructies	N/A

RACI Model Information Management - Handling

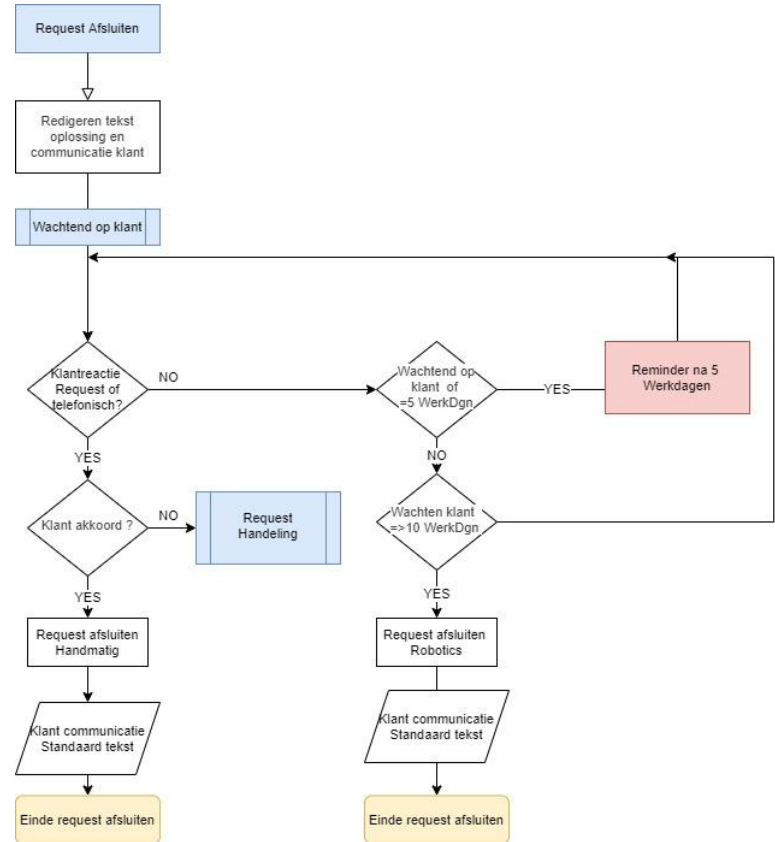
RACI Model Information Management (RFI)	Service center												
	Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Customer Success Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager (sr) Development Mgr	Visma Labs Director
Handling													
Accepteren van request als alle kwaliteitscriteria voldaan (3 Dagen)	I	R	A										
Agent neemt request in behandeling		R	A										
Antwoord vanuit kennisartikel te realiseren?		R	A										
Agent beantwoordt vraag en maakt kennisartikel		R	A										
Agent vraagt ontbrekende informatie op bij klant	C	R	A										
Agent zet request op Wachtend op klant	I	R	A										
Proces wachtend op klant + reminders		R	A										
Ondersteuning binnen eigen team (Configuratie item Hulp)		R	A										
Oplossing vanuit Service Center te realiseren ?	I	R	A										
Informatie halen bij PD		R	A						C				
Antwoord wachtend op klantreactie	I	R	A										
Proces wachtend op klant + reminders	R	I	A										



Information Management	Request handling: Afsluiten
Korte Omschrijving	Beantwoording van de vraag door het Service Center 4ME
Activiteiten Service Center	Communicatie naar de klant met voorstel antwoord Request sluiten
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt	Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners
Onderdeel van producten	Information Management
Werkinstructies	N/A

RACI Model Information Management - Afsluiten

RACI Model Information Management (RFI)	Service center												
	Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Customer Success Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager (sr) Development Mgr	Visma Labs Director
R - Responsible, A - Accountable, C - Consulted I - Informed													
Afsluiten													
Redigeren en communiceren van oplossing naar klant	I	R		A									
Oplossing wachtend op klantreactie	I	R		A									
Proces wachtend op klant + reminders	I	R		A									
Indien akkoord van klant	R	I		A									
Automatisch afsluiten met standaard tekst	I	R		A									
Handmatig afsluiten met standaard tekst - standaard tekst	I	R		A									



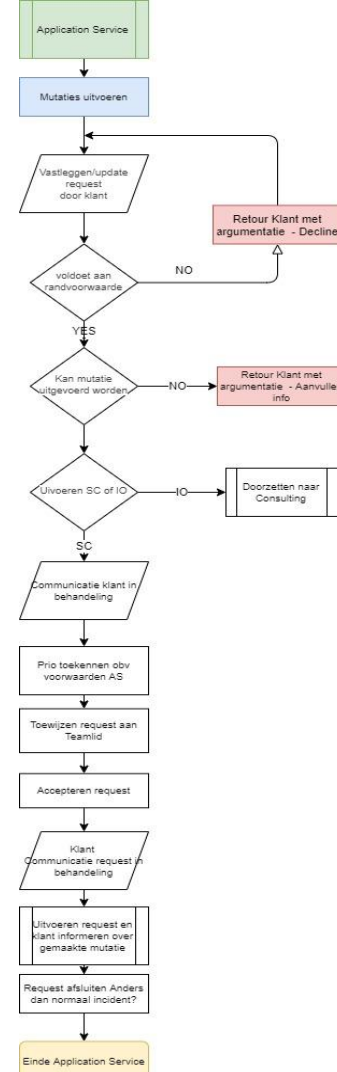


- Incident Management
- Change Management
- Information Management
- **Application Services**
- Service Management

Application Services	Request handling: Intake - Handling - Afsluiten
Korte Omschrijving	Afhandelen van wijzigingsaanvragen conform de geldende voorwaarden van Application Services. 4ME
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Beoordelen of aanpassing Service Center gerelateerd of Consulting betreft • Check volledigheid aangeleverde informatie • Toekennen aan de productspecialist
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde leveringsvoorwaarden • Contract voor Application Service
Aanspreekpunt	Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners met een contract voor Application Service
Onderdeel van producten	Application Services
Werkinstructies	N/A

RACI Model Application Services - Request Handling - Intake - Handling - Afsluiten

RACI Model Application Services	Service center												
	Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Customer Succes Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager (sr) Development Mgr	Visma Labs Director
Vastleggen request	R	I	A										
Voldoet mutatie aan de randvoorwaarden?		R	A										
Zo niet: terug naar klant met antwoord(decline)	I	R	A										
Kan mutatie uitgevoerd worden ?		R	A										
Zo niet: terug naar klant(aanvullen)	I	R	A										
Beslismoment Uitvoeren SC of Consulting		R	A										
Communicatie klant call in behandeling (max 1 dgn)	I	R	A										
Prioriteit toekennen obv voorwaarden Application Service		R	A										
Aanvraag doorzetten naar Consulting		R	A										
Accepteren request als alle kwaliteitscriteria voldaan	I	R	A										
Communicatie klant request in behandeling (Max 3 dgn)	I	R	A										
Handling													
Uitvoeren Mutatie Handmatig of Robot		R	A										
Klant informeren over gemaakte mutatie	I	R	A										
Afsluiten													
Request afsluiten met tekst	I	R	A										



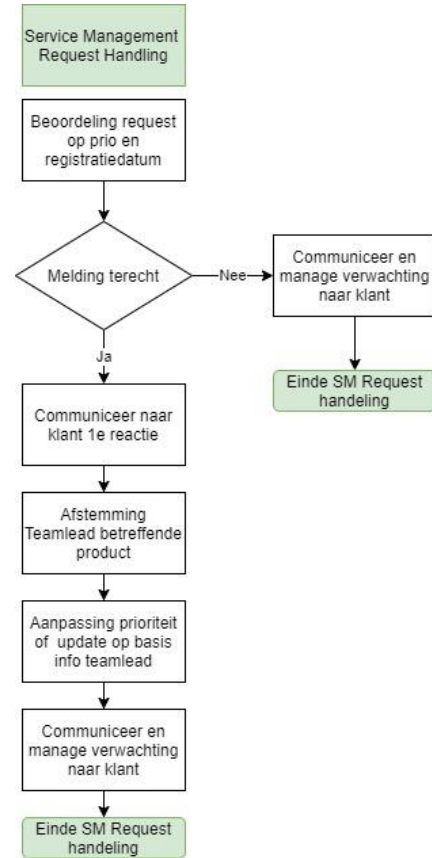


- Incident Management
- Change Management
- Information Management
- Application Services
- **Service Management**
- Addendum

Service Management	Service Management - Request handling : Feedback over Requests
Korte Omschrijving	<p>Naar aanleiding van voorbereidingen en uitkomsten van de Service Management reviews worden observaties obv openstaande Requests benoemd, geanalyseerd en bespreekbaar gemaakt met de Team Manager van het betreffende product</p> <p>4ME</p>
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse door Service Manager van actuele status klant Requests (openstaande meldingen) ter voorbereiding van Service Management Reviews. • Verzoek van Service Manager aan Service Center Team Manager van betreffende product om status update klant Requests op basis van feedback van klant in Service Management Review • Verzoek van Service Manager aan Service Center Team Manager van betreffende product om Requests welke buiten SLA zijn of geruime tijd geen update op geweest is in behandeling te nemen of prioriteit wijziging door te voeren op basis van business impact welke met klant besproken is.
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt(en)	<p>Service Manager Service Center Team Manager van betreffende product</p>
Doelgroep	<p>Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners</p>
Onderdeel van producten	<p>Service Management</p>
Werkinstructies	<p>N/A</p>

RACI Model Service Management - Request Handling - Feedback requests

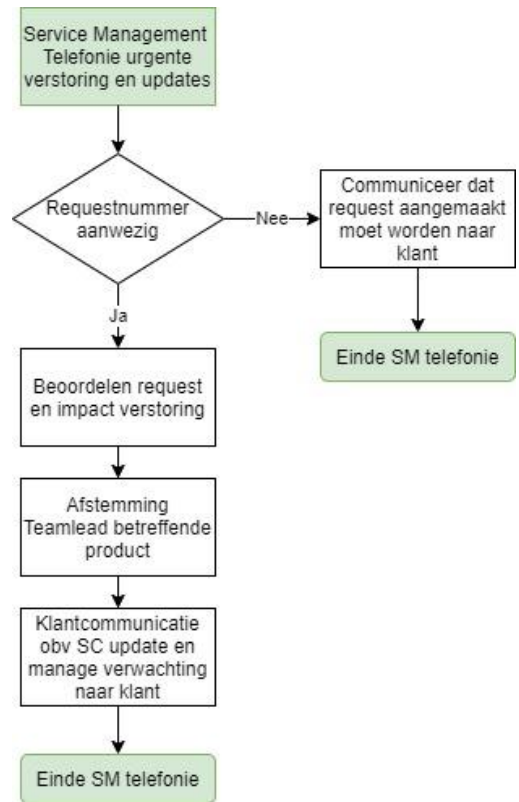
RACI Model Service Management		Service center														
		Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Manager Service Management	Customer Succes Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager	(sr) Development Mgr	Visma Labs Director
R - Responsible, A - Accountable, C - Consulted I - Informed																
request Handling																
Feedback requests klantmelding																
Beoordeling request op prio en registratie datum				A	R											
Beoordeling business impact				A	R											
Communicatie klant call in behandeling 1e reactie	I			A	R											
Indien terechte melding afstemming Teamlead			C	A	R											
Prioriteit laten aanpassen of update ophalen PO door Teamlead			R	A												
Klantcommunicatie op basis van SC update	I	I	I	A	R											



Service Management	Service Management - Telefontie : Urgente verstoringen en updates
Korte Omschrijving	<p>In geval van urgente verstoringen in het business proces van de klant, zal de klant na het vastleggen van een Request , de Service Manager informeren en inschakelen om de status en verwachting tot oplossing op te halen en mogelijke versnelling van oplossing te realiseren. Hiervoor zal de klant telefonisch contact opnemen met zijn Service Manager</p> <p>4ME</p>
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse door Service Manager van actuele status klant Request (openstaande meldingen) ter beoordeling van de mate van verstoring. • Indien business impact niet in overeenstemming is met prioriteit van het Request, zal Service Manager de klant hierop wijzen om verwachtingen te managen. • Indien prioriteit van het Request niet in overeenstemming is met de business impact van de klant dan zal de Service Manager aan Service Center Team Manager van betreffende product het verzoek doen om prioriteit aan te passen en status update hiervan naar klant en Service Manager te geven. • Bij verzoek om status update zal het verzoek van Service Manager aan Service Center Team Manager van betreffende product zijn. Requests welke buiten SLA zijn of de SLA termijn dreigen te overschrijden of geruime tijd geen update op geweest is in behandeling te nemen of prioriteit wijziging door te voeren op basis van business impact welke met klant besproken is.
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt(en)	<p>Service Manager Service Center Team Manager van betreffende product</p>
Doelgroep	<p>Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners</p>
Onderdeel van producten	<p>Service Management</p>
Werkinstructies	<p>N/A</p>

RACI Model Service Management - Telefonie - Urgente verstoringen en updates

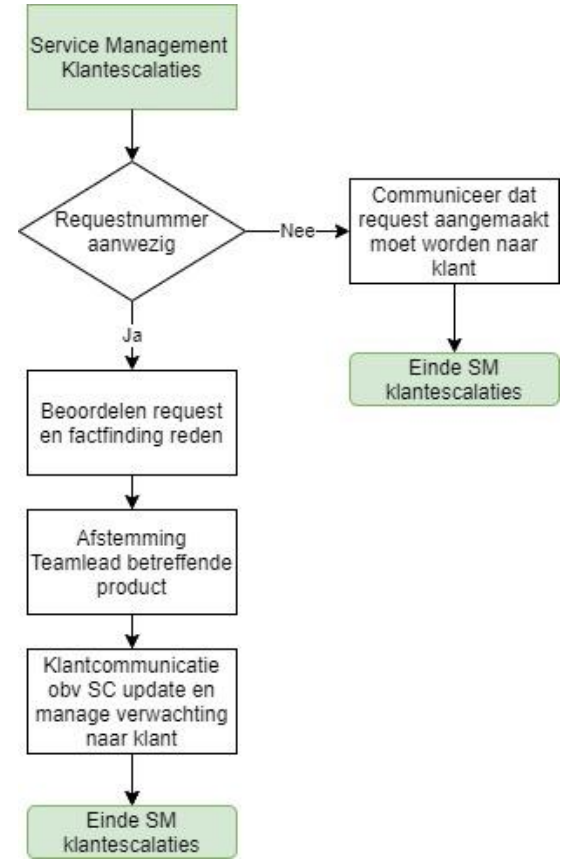
RACI Model Service Management		Service center														
		Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Manager Service Management	Customer Succes Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager	(sr) Development Mgr	Visma Labs Director
R - Responsible, A - Accountable, C - Consulted I - Informed																
Telefonie																
Urgente verstoringen en updates																
Telefonisch klantcontact urgente verstoringen	R			A	I/C											
requestnummer aanwezig, klant request aan laten maken				A	R											
Beoordelen request en impact verstoring				A	R											
Afstemming SC teamlead			C	A						I/C	I/C				I/C	
Klantcommunicatie op basis van SC update	I			A	R											



Service Management	Service Management - Escalatie Management : Klantescalatie
Korte Omschrijving	<p>In geval van een klant escalatie welke direct betrekking heeft op het business proces van de klant of dienstverlening van Visma Raet, zal de klant na het vastleggen van een Request, zijn Service Manager informeren en inschakelen om de escalatie te laten behandelen.</p> <p>4ME</p>
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse door Service Manager van de klant escalatie op basis van beschrijving in request en beoordeling van de mate van verstoring. • Indien business impact niet in overeenstemming is met prioriteit van het request, zal Service Manager de klant hierop wijzen teneinde verwachtingen te managen. • Indien prioriteit van het Request niet in overeenstemming is met de business impact van de klant dan zal de Service Manager aan Service Center Team Manager van betreffende product het verzoek doen om prioriteit aan te passen en status update hiervan naar klant en Service Management te geven. • Bij verzoek om status update zal het verzoek van Service Manager aan Service Center Team Manager van betreffende product zijn. Requests welke buiten SLA zijn of de SLA termijn dreigen te overschrijden of geruime tijd geen update op geweest is in behandeling te nemen of prioriteit wijziging door te voeren op basis van business impact welke met klant besproken is.
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Service Manager • Service Center Team Manager van betreffende product • CSM
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners
Onderdeel van producten	Service Management
Werkinstructies	N/A

RACI Model Service Management - Escalatie Management - Klantescalatie

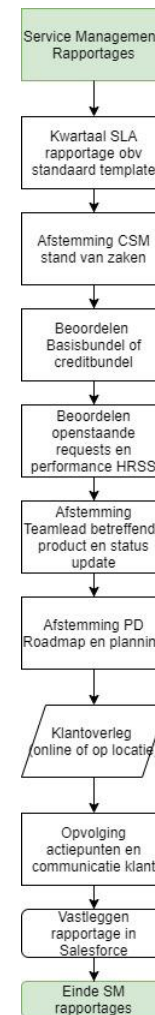
RACI Model Service Management	Service center													
	Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Manager Service Management	Customer Succes Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager (sr) Development Mgr	Visma Labs Director
R - Responsible, A - Accountable. C - Consulted I - Informed														
Klant escalatie														
Klantescalatie	R				I/C		I							
requestnummer aanwezig, klant request aan laten maken				A	R									
Fact finding escalatie reden				A	R									
Afstemming teamlead betreffende product			I/C	A										
Klant communicatie en managen klant verwachting	I			A			I							



Service Management	Service Management - Rapportages: Service Management Review rapportages
Korte Omschrijving	<p>Op vastgestelde met de klant overeengekomen momenten door het jaar zal op basis van contractuele overeenkomst (basis service bundel + creditbundel) een Service Management Review rapportage voorbereid worden en gedeeld en besproken worden met de klant</p> <p>4ME</p>
Activiteiten Service Center	<ul style="list-style-type: none"> • Op basis van een voorgedefinieerd template de rapportage klantspecifieke invulling geven. • Indien business impact niet in overeenstemming is met prioriteit van het Request, zal Service Manager de klant hierop wijzen teneinde verwachtingen te managen. • Indien prioriteit van het Request niet in overeenstemming is met de business impact, zal het verzoek van de Service Manager aan de Service Center Team Manager van betreffende product om prioriteit aan te passen en status update hiervan naar klant en Service Manager te geven. • Bij verzoek om status update zal het verzoek van Service Manager aan Service Center Team Manager van betreffende product zijn om Requests welke buiten SLA zijn of de SLA termijn dreigen te overschrijden of geruime tijd geen update op geweest is in behandeling te nemen of prioriteit wijziging door te voeren op basis van business impact welke met klant besproken is.
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Contractueel vastgelegde SLA • Basis Service bundel en Creditbundel afname en inzet • tNPS (klanttevredenheid)
Aanspreekpunt(en)	<p>Service Manager Service Center Team Manager van betreffende product</p>
Doelgroep	<p>Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners</p>
Onderdeel van producten	<p>Service Management</p>
Werkinstructies	<p>N/A</p>

RACI Model Service Management - Rapportages

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
RACI Model Service Management	Service center														
	Klant	Support consultant	Service Center Teamlead	Manager Service Center	Service Manager	Manager Service Management	Customer Success Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager	(sr) Development Mgr	Visma Labs Director
Service Management Review rapportage R - Responsible, A - Accountable, C - Consulted I - Informed															
Kwartaal SLA rapportages obv standaard template incl. Prod ontwikkeling					R	A									
Afstemming Customer Success Manager					R	A									
Beoordelen Basisbundel of Creditbundel klant					R	A									
Beoordelen openstaande requests					R	A									
Afstemmen Teamleads opvolging openstaande requests en status update			C		R	A									
Afstemming Prod Owner Prod Owner planning, roadmap en prod development					R	A					C				
Periodieke bespreking rapportage met met klant	I				R	A									
Opvolging actiepunten klantoverleg en communicatie klant	I		C		R	A									
Vastleggen communicatie in Salesforce					R	A	I								





Addendum / Bijlagen

- **Knowledge Management**
- Test Management
- Exit process
- Communicatie verstoringen

Knowledge management

Kennis Artikelen, Inzet robotics en inzet van Chatbot (in ontwikkeling)

Release informatie door CSM'ers

Onderdeel van Request handling, zowel voor RFI, incident en RFC



Naam dienst	
Korte Omschrijving	
Activiteiten Service Center	
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	
Aanspreekpunt	
Doelgroep	
Onderdeel van producten	
Werkinstructies	

Work in Progress



- Knowledge Management
- **Test Management**
- Exit proces
- Communicatie verstoringen

Naam dienst	Test Management: Uitvoeren Acceptatie test / Coordinatie acceptatietest
Korte Omschrijving	Het functioneel testen van uitgebrachte releases van de diverse producten
Activiteiten Service Center	Testen uitvoeren en op basis van de resultaten een GO/NOGO advies aan product team geven.
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	Borgen van kwaliteit van releases voor onze klanten voordat wijzigingen naar productie omgeving gaan
Aanspreekpunt	UAT Coordinator Service Center
Doelgroep	Direct: Interne klanten(product teams) en indirecte: onze klanten door goede software releases
Onderdeel van producten	Test Management
Werkinstructies	N/A



- Knowledge Management
- Test Management
- **Exit proces**
- Communicatie verstoringen

Naam dienst	Exit process
Korte Omschrijving	Het doel van de handleiding is om je aan de hand van dit document mee te nemen in wat het beleid van Visma Raet is ten aanzien van de software en waar Visma Raet je kan helpen rondom de overgang naar een nieuwe leverancier.
Activiteiten Service Center	Exit proces begeleiden en in samenspraak met product development de data extracten aanleveren aan de klant
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	Borgen data transitie voor onze klanten naar een andere leverancier
Aanspreekpunt	Customer Success Manager
Doelgroep	Klanten die hebben aangegeven Visma Raet te gaan verlaten en overstappen naar een andere leverancier.
Onderdeel van producten	Exit process
Werkinstructies	N/A



- Knowledge Management
- Test Management
- Exit proces
- **Communicatie verstoringen**

Verstoringsen	Communicatie verstoringen
Korte Omschrijving	<p>Communicatie vindt plaats bij functionele en technische verstoringen die een grote klant impact (HIGH) hebben op de voortgang van het primaire bedrijfsproces en die meerdere klanten raken. Dit beperkt zich niet uitsluitend tot een MIM (Major Incident Management) situatie. Communicatie vindt plaats volgens een vastgesteld format en kanalen.</p> <p>Primaire verantwoordelijkheid van het tijdig publiceren en updaten van een storingsmelding ligt bij de Teammanager van het betreffende product waarin de verstoring zich voordoet.</p>
Activiteiten Service Center	<p>Teammanager stelt vast op basis van de impact of er een storingsmelding moet worden geplaatst. Door de teammanager worden de stakeholders bij Product Development geïnformeerd met de instructie om analyse te doen en de noodzakelijke content aan te leveren van de oorzaak bij oplossen van de storing. Product Development dient de Teammanager te informeren over de voortgang en de verwachting.</p> <p>1e storingsmelding wordt zo snel mogelijk na signalering van de verstoring op de community geplaatst en dmv een broadcast in 4ME en interne communicatiekanalen.</p> <p>In de melding wordt een Product, datum/tijd en korte omschrijving gegeven hoe de verstoring zich bij de eindgebruiker manifesteert. Er wordt aangegeven dat de volgende update volgt bij het oplossen van de storing of wanneer die nog niet is opgelost uiterlijk binnen 2 uur.</p> <p>Afhankelijk van de complexiteitsfactor en analyse wordt er bepaald hoe vaak er een update gegeven wordt maar minimaal 1x per dag.</p> <p>Bij het oplossen van de verstoring dient de oorzaak van de verstoring een niet technische omschrijving vermeld te worden. De beschrijving van de oorzaak moet door Product Development aangeleverd worden aan de Teammanager van het betreffende product. Teammanager zal dit actief bewaken.</p>
Aanleiding en gevolg voor werkzaamheden	Functioneel of technische verstoring die de dienstverlening in het primaire bedrijfsproces van de klant/meerdere klanten raken en generiek van aard zijn.
Aanspreekpunt	Service Center Team Manager van betreffende product
Doelgroep	Directe interne- en externe klanten van Visma Raet en partners van de betreffende producten
Onderdeel van producten	Communicatie verstoringen
Werkinstructies	N/A

RACI Model communicatie verstoringen

RACI Modelcommunicatie verstoringen	Service center														
	Klant	Support consultant	Service Center Teammanager	Manager Service Center	Service Manager	Manager Service Management	Customer Succes Manager	CSM Director	Customer success Director	PD Change Coordinator	PD Product Owner	Product Manager	Productline Manager (sr)	Development Mgr	Visma Labs Director
Is probleem prio HIGH dan storingsmelding publiceren					R	A									
Informeren klanten en interne stakeholders	I	I	R	A	I						I				
Instructie en afstemming Product Development voor analyse			R	A							I				
Start storings analyse Product Development		I	I	A							R				
1e Storingsmelding publiceren in 4ME broadcast met url verwijzing naar corresponderend community bericht en vermelden product- datum-tijd en aard verstoring en wanneer volgende update komt	I		R	A											
Afstemming Product Development voortgang analyse	I		R	A							C				
Vaststellen update frequentie. minimaal 1x per dag	I		R	A							C				
Verstoring opgelost ?			I	A							R				
Oplossing en/of oorzaak communiceren in storingsmelding	I		R	A											
4 uur na oplossing verstoring afsluiten bericht in 4ME en community	I		R	A							I				
Requests voorzien van oplossing en/of oorzaak	I		R	A											
Request wachtend op bevestiging klant	I		R	A											
Request afsluiten	I		R	A											

R - Responsible,
A - Accountable.
C - Consulted
I - Informed

Uitgangspunt is dat er een verstoring gemeld is
Dit kan door klant, Monitoring en/of Prod Dev.

