

Support Plan

De route naar succes !

Klanttevredenheid is een topprioriteit binnen Victa. Om dit te onderschrijven biedt Victa haar klanten een Support Plan. Onze experts geven Premier-klanten exclusieve toegang tot advies en best practices om je te helpen het meeste uit je Business Analytics investering te halen.



Stimuleer Adoptie

Verhoog het succes in de organisatie met het Premier Support plan. Pro-actieve aanbevelingen, Best-Practices en frequente release notes zullen bijdragen aan het Data Analytics succes in de organisatie.



Premier Support

Ons team van experts beantwoordt graag al jouw (technische) vraagstukken. We adviseren en lossen deze graag op.

'We like troubleshooting a lot'...



Boost Productivity

Met het Premier Support Plan van Victa krijg je snel deskundige ondersteuning van onze consultants door middel van Succes Guidance om het maximale rendement uit de organisatie te halen.

	Standard	Premier	Premier +
Recht op updates & upgrades	✓	✓	✓
Technisch support	✓	✓	✓
Software update & Upgrade release management	✗	✓	✓
Succes guidance	✗	✓	✓
Managed cloud services	✗	✗	✓
Support	09.00 – 17.00 online & telefonisch support. Max. 8 uur responsetijd	09.00 – 17.00 online & telefonisch support. Max. 4 uur responsetijd	09:00 – 17:00 uur online & telefonisch support. Max. 2 uur responsetijd

Nb. Indien je Managed cloud services via Victa afneemt is enkel het Premier + pakket beschikbaar.

1. Recht op updates & upgrades

Software is altijd in ontwikkeling. Door het uitbrengen van updates krijgt de software nieuwe functionaliteit en worden bugs verholpen. De frequentie waarmee nieuwe updates verschijnen verschilt per softwareproduct. Wil je altijd bijblijven met de nieuwste software-versie? Kies dan voor de onderstaande Software Update Release Management service. Zo profiteer je als eerste van nieuwe functionaliteiten en blijft je Data Analytics omgeving flexibel, up-to-date én veilig.

2. Technisch support

Tijdens kantooruren kun je gebruik maken van onze technische support diensten. Ik-loop-ergens-tegenaan-en-kom-er-niet-uit vragen. Direct-in-te-koppen vragen. Simpele vragen. Complexe vragen. Onze support afdeling staat voor je klaar. Efficiënt en klantvriendelijk.

3. Software update & Upgrade release management

Zodra er nieuwe functionaliteiten beschikbaar komen in de vorm van updates of upgrades, dan wil je daar natuurlijk gebruik van maken. Hiervoor dient er een update plaats te vinden van de applicatie op de server. Victa plant in overleg met jou een update moment. Victa verzorgt de volledige update en eventuele extra configuratie, zodat de omgeving volledig juist blijft werken. Bij nieuwe releases zal duidelijk worden aangegeven welke nieuwe features zijn toegevoegd en welke bugs zijn opgelost in een officieel "ReleaseNote" document.

4. Succes guidance

Victa wil graag dat haar klanten succesvol zijn en dat datagestuurde werken hierbij een primaire rol in de organisatie speelt. Aangezien de innovaties elkaar in razend tempo opvolgen praten we je periodiek bij met dedicated webinars, kennissessies en workshops om nieuwe technologieën te presenteren en innovaties in producten uit te leggen.

Daarnaast krijg je als klant de mogelijkheid om gebruikers gratis te trainen doormiddel van een 2 uur durende e-learning (front-end) die iedere maand wordt ingepland. Dit zal leiden tot een hogere adoptie van je Data Analytics omgeving. Tevens zal het leiden tot een verhoging van de datageletterdheid.

Ook kun je gebruik maken van onze content-library. We delen graag met je onze best-practices en onze knowledge repository die we in de loop der jaren hebben opgebouwd!

5. Premier + Managed cloud services

De Premier+ Managed Cloud Service van Victa is er om je als klant volledig te ontzorgen. De Cloud infrastructuur wordt volledig onderhouden en beheerd door ons team van specialisten die zorgdragen voor de hoogste prestatie en maximale beveiliging.

Om de best mogelijke productbeleving te kunnen waarborgen biedt Victa Premier+ Managed Cloud Service ten behoeve van het hosten, beheren, onderhouden en waar nodig support te leveren op een cloud omgeving.



 Demmersweg 10, 7556 BN Hengelo

 www.victa.nl | info@victa.nl

 + 31 (0) 74 - 291 5 208

VICTA
BUSINESS INTELLIGENCE