

## Service en ondersteuning op maat

Unit4 ondersteunt u graag bij het optimale gebruik van de software en hardware die door ons geleverd zijn. We bieden u service op maat: er is een breed pakket aan 'standaard ondersteuning' en u kunt een beroep doen op gerichte 'aanvullende ondersteuning.'

### Standaard ondersteuning

Als onderdeel van het gebruikersrecht of onderhoudscontract van de producten biedt Unit4 u een uitgebreid servicepakket. Bij vragen, onduidelijkheden of problemen kunt u gebruik maken van de volgende diensten. Het is van belang dat u onderstaande volgorde hanteert.



#### Online handboek

Binnen het online handboek wordt alle functionaliteit van de software van Unit4 duidelijk beschreven. Met behulp van de zoekfunctie kunt u eenvoudig zoeken binnen alle onderwerpen van het pakket.



#### De Online Service

Vanuit Dias of Efdece kunt u via de Online Service-knop rechtstreeks online ondersteuning inroepen. U vindt hier de Frequently Asked Questions (FAQ) met antwoorden op de meeste 1e en 2e lijns meldingen. Vindt u in de FAQ geen antwoord, dan kunt u via de Online Service een melding maken voor de Servicedesk. Uw vraag of probleem wordt direct opgepakt. Tevens kunt u online de status van uw melding volgen en de historie van afgesloten meldingen raadplegen.



#### De Servicedesk

Heeft u met behulp van het online handboek en via de Online Service geen antwoord op uw vraag gekregen, dan kunt u contact opnemen met onze Servicedesk.

De servicedesk kunt u raadplegen voor:

- Gerichte vragen die niet beantwoord worden in de

handboeken, bij de Online Service, in updatebrieven of tijdens de opleidingen;

- gerichte vragen over complexe functies.

De Servicedesk is bereikbaar via e-mail: [servicedesk.fi@unit4.com](mailto:servicedesk.fi@unit4.com) of op telefoonnummer 0900 202 50 82. Uitgangspunt is dat de gebruiker de noodzakelijke trainingen heeft gevolgd.

### Aanvullende ondersteuning

Unit4 biedt u naast het uitgebreide standaard servicepakket verschillende vormen van aanvullende ondersteuning. Dit zijn diensten die u tegen betaling kunt afnemen voor heel gerichte hulp en service. U kunt een beroep doen op online consultancy, consultancy op locatie, aanvullende opleidingen, hardwareonderhoud en netwerkbeheer en herstelwerkzaamheden; doelgerichte en kostenefficiënte diensten voor optimale ondersteuning.



#### Consultancy op locatie

De professionele consultants van Unit4 ondersteunen u graag bij het stroomlijnen van uw interne organisatie. Dat vergt specialistische expertise en reikt vaak verder dan uw eigen organisatie. Externe organisaties als verzekeraars kunnen hier bijvoorbeeld bij betrokken zijn. Onze ervaren consultants adviseren en begeleiden u bij het beschrijven, inrichten en waarborgen van uw bedrijfsprocessen, zonder dat het karakter van uw kantoor verloren gaat.

U kunt de consultants inschakelen voor een compleet traject, voor begeleiding bij implementatie of conversie of als u bijvoorbeeld alleen een gericht advies wilt over de meest efficiënte manier van automatiseren of

als u alle mogelijkheden en functionaliteiten van de software optimaal wilt benutten. De expertise, ervaring en betrokkenheid van de consultants staan garant voor maatwerk en leiden altijd tot een resultaat dat aansluit bij uw situatie en behoefte.



### Online Consultancy

Directe hulp op afstand door een ervaren consultant, dat is Online Consultancy. De consultant maakt rechtstreeks via veilige inbelsoftware verbinding met uw computer. U kunt de Online Consultant inzetten voor:

- Een beknopte, heel gerichte instructie- en ondersteuningssessie op afstand van 1 à 2 uur, voor bijvoorbeeld het in gebruik nemen van een nieuwe module of uitleg over specifieke functionaliteiten die u slechts sporadisch gebruikt;
- maatwerkondersteuning bij het maken van selecties, mailings, Word-brieven of gerichte online ondersteuning bij de inrichting van uw software;
- het maken van collectieve mutaties om uw administratie te optimaliseren.



### Trainings en workshops

De juiste kennis van onze software is essentieel om optimaal gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden en de kansen die onze software u bieden. Unit4 adviseert u graag over het gebruik van de software en hoe u dit het beste kunt toepassen binnen uw organisatie. Hiervoor hebben we een trainingsaanbod ontwikkeld. Al deze trainingen zijn actueel en toegespitst op uw dienstverlening en het gebruik van de software.

Ons aanbod:

- Experience  
Tijdens de Experience krijgt u inzicht in de mogelijkheden van de software en hoe u deze zo efficiënt mogelijk kunt inzetten binnen uw organisatie. De Experience geeft u handvatten om uw eigen kantoorproces in kaart te brengen zodat u dit zelf en/of met behulp van Unit4 kunt toepassen binnen uw organisatie.
- Klassikale trainingen  
Onderwerpen als brieven, selecteren en workflows worden behandeld tijdens de klassikale trainingen.

Na deze training kunt u met de praktische handleiding het geleerde direct toepassen in de praktijk.

- Themaworkshops  
Tijdens deze workshops worden actuele onderwerpen behandeld. Deze workshops worden gegeven op verschillende locaties in het land.
- Incompany maatwerktraining  
De docent komt bij u op bezoek en verzorgt desgewenst het cursusmateriaal inclusief PC's.



### Hardwareonderhoud en netwerkbeheer

Unit4 biedt u de mogelijkheid om bij uw hardware- en of netwerkproducten een onderhoudscontract of netwerkbeheercontract af te sluiten. Groot voordeel voor u is, behalve dat producten en diensten exact afgestemd zijn op uw behoefte en dienstverlening, dat u voor uw totale ICT met één partij te maken heeft. Geen nodeloze communicatie bij storingen met de verschillende leveranciers, maar altijd een to-the-point antwoord op uw vraag.



### Herstelwerkzaamheden

Als door externe oorzaken, zoals stroomstoring, waterschade, brand, on-eigenlijk gebruik, opzet of nalatigheid herstelwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd, dan kunt u uiteraard een beroep doen op Unit4. Deze werkzaamheden kunnen dan telefonisch of op locatie tegen betaling worden uitgevoerd.

Met dit pakket aan standaard en aanvullende ondersteuning, biedt Unit4 u een totaaloplossing voor de software en hardware die door ons geleverd zijn. Heeft u vragen over onze service of wilt u bijvoorbeeld meer weten over de mogelijkheden van aanvullende ondersteuning, dan kunt u terecht op onze website of kunt u telefonisch contact met ons opnemen via 079- 329 23 40.

### Serviceabonnement

Door gebruik te maken van het service abonnement kunt u tegen een zeer aantrekkelijk tarief onderstaande diensten afnemen:

- Consultancy
- Trainingen
- Diverse workshops
- Online Consultancy

## Unit4.nl

### Financiële Intermediairs

Boerhaavelaan 15-17, 2713 HA Zoetermeer  
Postbus 5074, 2701 GB Zoetermeer

T +31 (0)79 329 23 40

E customerservice.fi@unit4.com