

A circular inset image showing a call center agent. A man with glasses and a headset is in the foreground, gesturing with his hands while speaking. In the background, other agents are visible at their desks.

Qlik Beheer en
Onderhoud zonder
zorgen!

THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

Je wilt zorgeloos kunnen vertrouwen op de Qlik oplossing binnen jouw organisatie. 24/7 beschikbaarheid van Qlik dashboards met geverifieerde data. De proactieve support diensten van Axians bieden je zekerheid en helpen verstoringen te voorkomen. En is er onverhoopt toch een keer een probleem dan staan wij voor je klaar! Geen lastige procedures, maar gewoon een partner die je kunt bellen wanneer je hulp nodig hebt.

DIENSTEN EN SUPPORTLEVELS

Onze supportdiensten leveren we in verschillende 'levels', namelijk Brons, Zilver, Goud en Diamant. In deze leaflet lees je alles over de verschillende diensten en supportlevels. Op basis van jouw wensen en behoefte kun je samen met jouw Axians accountmanager het pakket kiezen dat bij jouw organisatie past.



► Toegang tot de Servicedesk

De Servicedesk van Axians bestaat uit een Nederlands team van specialisten op het gebied van BI en is van maandag tot en met vrijdag beschikbaar van 07.30 uur tot 17.30 uur. Zij staan klaar voor vragen vanuit jouw organisatie, het oplossen van incidenten en het verwerken van wijzigingen.

► Periodieke Health Check

Tweemaal per jaar voeren we een diepgaande controle uit op de Qlik omgeving. Hierbij wordt gekeken naar algemeen gebruik, licenties, beveiligingsrisico's, AVG-compliance en Server- en Dashboard performance.

► 24/7 monitoring

Iedere ochtend controleert onze Servicedesk via automatische monitoring de Qlik loaders en uptime van jouw Qlik omgeving. Daarnaast is het mogelijk specifieke datakwaliteitscontroles te implementeren. Bij eventuele verstoringen neemt de Servicedesk gelijk even contact op. Korte lijntjes en vertrouwen op bijgewerkte data.

► Gegarandeerde reactietijd en aanvang oplossing

Continuïteit van jouw BI applicatie staat uiteraard voorop! We hebben verschillende proactieve diensten om problemen te voorkomen, maar we maken ook heldere afspraken om je bij verstoringen zo snel mogelijk te helpen!

► Installatiegarantie

Loop geen onnodig risico door de Qlik-omgeving up-to-date te houden! Periodiek installeert Axians de laatste Qlik release op jouw BI-omgeving. Geen omkijken naar versiebeheer en altijd voorzien van de laatste functionaliteiten, bug fixes en security-updates voor Qlik.

► Qlik Managed Service

Met onze Qlik Managed Service kun je zorgeloos gebruik maken van de meest recente Qlik oplossing, wij regelen de rest zoals de hosting (inclusief Azure hosting), licenties en het volledige beheer. Vraag naar de mogelijkheden.

► Strippenkaart

De strippenkaart heeft betrekking op de inzet van een Consultant of Servicedesk medewerker en is bedoeld voor onvoorziene (beheer)werkzaamheden. Door de inzet van een strippenkaart hoeft niet gewacht te worden op administratieve handelingen. Een akkoord per e-mail is voldoende. Over het verbruik van de strippenkaart wordt maandelijks gerapporteerd. Een dag staat voor 8 werkuren.

► Periodieke Security Check

Is de omgeving op de juiste manier ingericht? Is de omgeving afgeschermd tegen ongeautoriseerde toegang? Zijn er kwetsbaarheden in de applicatie die we op voorhand kunnen mitigeren? Bovenstaande vragen en meer pakken we op tijdens de periodieke security check.

► Periodieke evaluatie

Tweemaal per jaar komen we bij je langs om de geleverde dienstverlening te evalueren. Tussentijdse evaluatie op locatie of op afstand is op initiatief van zowel jou als opdrachtgever als vanuit Axians mogelijk.

► Periodieke Data Optimalisatie

Werken de datastromen richting dashboards en/of data lake nog naar behoren? Duurt het laden tegenwoordig langer dan eerst? We voeren samen met jou een analyse uit om deze vragen en meer op basis van statistieken te beantwoorden. Daarnaast worden de best practices van nu aangebracht binnen jouw informatiesysteem.

MEER INFORMATIE

Wil je meer informatie? Heb je specifieke wensen of wil je een eigen pakket aan beheer en onderhoud samenstellen? We helpen je graag! Je kunt ons bereiken via info.bi.nl@axians.com of via telefoonnummer 088 597 55 00.



Diensten	Brons	Zilver	Goud	Diamant
Toegang tot de Servicedesk	2 personen	4 personen	10 personen	Inbegrepen
Periodieke Health Check	1x per jaar	2x per jaar	4x per jaar	Inbegrepen
24/7 monitoring	×	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Gegarandeerde reactietijd	<4 uur	<2 uur	Direct	Inbegrepen
Gegarandeerde aanvang oplossing	✓	✓	✓	Inbegrepen
Installatiegarantie	1x per jaar	2x per jaar	4x per jaar	Inbegrepen
Qlik Managed Service (incl. Azure hosting)	×	×	×	Inbegrepen
Strippenkaart dagen	5	7	10	5
Periodieke Security Check	Jaarlijks	Halfjaarlijks	leder kwartaal	Inbegrepen
Periodieke evaluatie	Jaarlijks	Halfjaarlijks	leder kwartaal	Inbegrepen
Periodieke Data Optimalisatie	Jaarlijks	Halfjaarlijks	leder kwartaal	Inbegrepen