

# *Juana's* *Support*

# Paars

## Wij doen het volledig

- Ivar's neemt het volledige functioneel beheer over.
- Jullie als klant werken alleen nog met key/super-users, die voor alle inrichting en vragen direct bij Ivar's terecht kunnen.
- Het Ivar's Ticket- en Kennissysteem wordt hiervoor ingezet en alle vragen rondom bestaande inrichting wordt door Ivar's uitgevoerd. Reactie binnen 24 uur tijdens werktijden.
- Nieuwe releases van AFAS worden door ons voorbereidt, getest en ingericht.
- 15% korting op consultancy ten behoeve van optimalisatie trajecten.

# Lila

## We doen het samen

- Combinatie van Ivar's en jullie eigen medewerkers die werken aan het functioneel beheer.
- Minimaal 1 eigen opgeleide beheerder in dienst die gebruikersondersteuning en basis-inrichting verzorgd.
- Ivar's geeft deze key-user 2e en 3e lijns ondersteuning en helpt bij inrichting/verbeteringen.
- Reactie binnen 48 uur tijdens werktijden.
- Toegang tot Ivar's Ticket- en Kennissysteem.
- 10 % korting op consultancy ten behoeve van optimalisatie trajecten

# Roze

## Je doet het zelf

- Intern aangewezen collega van jullie wordt door Ivar's klaargestoomd om zelf het volledige beheer te doen.
- Na deze opleiding is Ivar's de hulplijn voor de beheerder en eventueel achtervang tijdens vakanties. Tegen regulier consultancy tarief.
- Na de opleiding gaat de beheerder zelfstandig het beheer uitvoeren.