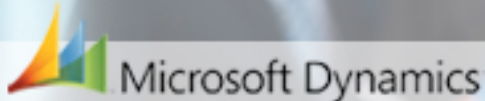


Service Level Agreement (SLA)



Afspraken die binnen een SLA-contract worden gemaakt, kunnen eenvoudig in Microsoft Dynamics AX worden vastgelegd, waarbij vervolgens een eenvoudige controle kan worden uitgevoerd of de met de klant gemaakte afspraken worden nagekomen. Aan een binnenkomende servicemelding wordt een prioriteit gekoppeld, die onder andere aangeeft binnen welk tijdsbestek een oplossing moet worden gegeven. In één overzichtsscherm kan de vinger aan de pols worden gehouden met betrekking tot de lopende servicemeldingen.

INTEGRATIE SLA-AFSPRAKEN MET MICROSOFT DYNAMICS AX MODULEN

Het vastleggen van afspraken is geïntegreerd met de klantenmodule. Maar ook wanneer er geen specifieke afspraken met een klant zijn gemaakt, kan een prioriteit aan een binnenkomende servicemelding worden gegeven. Servicemeldingen worden in Microsoft Dynamics AX aangemaakt binnen de projectenmodule, als activiteit op een (helpdesk) project. De desbetreffende werknemer die de servicemelding behandelt kan vervolgens in de urenregistratie zijn werkzaamheden ten behoeve van de betreffende servicemelding registreren (zie ook de Project Advanced add-on).

AFSPRAKEN VASTLEGGEN VOOR DE KLANT

De met de klant gemaakte SLA-afspraken worden omgezet in verschillende prioriteiten, waarbij per prioriteit een reactietijd en oplostijd wordt aangegeven.

Klant	Naam	Zoeknaam	Te factureren	Klant	Valuta
1100	Pylades	Klant NL		BI	EUR
1300	Microsoft	Pylades		BI	EUR
1400	Nokia Denmark	Nokia Denmark		BU	EUR
1500	Trust-Me	Trust-Me		BU	EUR
1600	AKZO	AKZO		BI	EUR
1700	Handelsbedrijf de Duij	Handelsbedrijf de Du		BI	EUR

Klant	Prioriteit	Reactietijd in uren	Oplostijd in uren
1400	1	4	8
1400	2	8	16
1400	3	16	24
1400	4	40	80
1400	5	56	120

SERVICEMELDINGEN INVOEREN OP HET PROJECT

Een servicemelding wordt als projectactiviteit aangemaakt. Aan de melding (= Service Request Sheet) wordt direct een verantwoordelijke medewerker en prioriteit gekoppeld. Automatisch stuurt Microsoft Dynamics AX een e-mail naar de desbetreffende medewerker, waarbij deze geïnformeerd wordt dat een servicemelding is toegevoegd aan zijn of haar taken. In het e-mail staat de belangrijkste informatie, zoals een korte beschrijving, de klantreferentie en de aan de melding gekoppelde prioriteit. Wanneer de verantwoordelijke medewerker zou worden gewijzigd, wordt opnieuw automatisch een e-mail verstuurd. De statussen die voor een melding worden gebruikt, zijn vooraf vrij in te richten.

Project	SRS	Datum	Referentie van klant	Tekst	Prioriteit	Verantwoordelijke	Afgesloten	Status	Regeleigenschap	Gemaakt op
211001	SRS-01001	2-3-2005	Call 14523	Advies bij de procedure documentkoppeling	2	POST	<input checked="" type="checkbox"/>	Afgesloten	Vaste prijs	2-3-2005
211001	SRS-01003	7-3-2005	Call 14550	Geen boeking van verkoopwaarde. Wat doen we niet goed?	1	PID	<input type="checkbox"/>	Gemeld	Factureren	2-3-2005

OVERZICHT VAN ALLE SERVICEMELDINGEN

Een scherm dat alle servicemeldingen toont, kan gefilterd worden op verantwoordelijke medewerker, klant of status van de meldingen. Een kleurindicatie op de regel kan aangeven dat een bepaalde deadline mogelijk niet gehaald gaat worden: geel betekent dat er minder dan 1 uur resteert voor een eerste reactie dan wel het leveren van de oplossing; rood betekent dat de deadline inmiddels verstreken is. Er wordt gerekend met de actuele werktijden, vastgelegd in Microsoft Dynamics AX in een kalenderbestand. Op deze wijze kan eenvoudig in de gaten worden gehouden, of binnengekomen servicemeldingen binnen de met de klant afgesproken termijn worden opgelost.

Afgesloten	SRS	Referentie van klant	Tekst	Verantwoordelijke	Project	Status	Prioriteit	Regeleigenschap	Categorie	Gemaakt op	Gemaakt om
<input type="checkbox"/>	SRS-01004	Ticket 12345	Probleem storingen in overzicht 360 dagen	DRUYF	2100	Gemeld	1	Factureren	urenBU	7-3-2005	10:33
<input type="checkbox"/>	SRS-01003	Call 14550	Geen boeking van verkoopwaarde. Wat doen we niet goed?	PID	211001	Gemeld	1	Factureren	urenBI	7-3-2005	10:04
<input type="checkbox"/>	SRS-01005	Ref 7762	Vaste activa budget jaarnaal wordt niet actief	PID	2150	Gemeld	1	Garantie	urenBI	14-2-2005	10:34
<input type="checkbox"/>	SRS-01006	Call 12	XML artikel bestanden uitbreiden	BOONSTRA	2151	Gemeld	2	Factureren	urenBI	2-3-2005	09:00
<input type="checkbox"/>	SRS-01007	Ref. 201	Drivers, Windows XP en ODBC	PID	3000	Gemeld	1	Factureren		1-3-2005	17:00
<input type="checkbox"/>	SRS-01008	Ref.139	Jaarrekening Tussenrekening inkoopfacturen	PID	3000	Gemeld	1	Factureren		2-3-2005	10:40