



Blauwdruk Samenwerken

Datum: 14-09-2022
Versie: 1.7
Auteur: Robert Geenen
Bedrijf: GSD



1. Inhoud

1. Inhoud.....	2
2. Inleiding.....	3
3. Klantenservice	4
4. Support buiten kantooruren	5
5. Welke informatie bevat een storingsmelding?.....	7
6. Communicatie.....	8
7. Trello.....	9
8. Servers.....	11



2. Inleiding

Dit document geeft een blauwdruk van hoe GSD in de basis samenwerkt met haar klanten. Het is een informatief document, en we adviseren je om deze even door te lezen. Natuurlijk kunnen er onderling specifieke afspraken zijn gemaakt, maar dit is ons standaard format voor samenwerken.

3. Klantenservice

Bij GSD vinden we het belangrijk om je goed en snel te helpen als je met vragen zit. Daarom staan we je ook graag te woord bij al je vragen. Wij zijn meer voorstander van voorkomen dan van genezen, daarom monitoren we je applicatie en server proactief. Toch is het altijd mogelijk dat er een storing plaatsvindt. In dat geval staat onze technische support voor je klaar.

Onze technische support werkt op de volgende manier:

- Hoge bereikbaarheid binnen en buiten kantooruren;
- Structurele foutendiagnose;
- Snelle hulp en een langdurige oplossing;
- Optionele remote support om u op weg te helpen;

Je kunt ons tijdens kantooruren, dat wil zeggen van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 17:00, op de volgende manieren bereiken:

Per telefoon: 0497 84 26 11

Per e-mail: info@gsd.nl

Wij trachten om uw storing tijdens kantooruren binnen 4 uur op te lossen. In 90% van de gevallen is de storing binnen 1 uur verholpen.

Storing buiten kantooruren? Zie verderop in het document.

Welke informatie moet ik aanleveren, om de storing zo snel mogelijk te verhelpen? Zie verderop in dit document.

Tip: wat te doen als je applicatie helemaal niet bereikbaar is?

1. Controleer of je internetverbinding stabiel is. Open even een andere website om dit te controleren, bijv. nu.nl.
2. Wacht even 5 minuten en probeer het nog eens. Het kan zijn dat er ergens een netwerk storing is tussen de server en je apparaat, of op de server zelf. Onze servers worden 24/7 gemonitord, dus misschien is binnen 5 minuten het probleem reeds opgelost. Ook een nieuwe release van je webapplicatie kan kortstondig een storing geven op je applicatie.
3. Niet opgelost, neem contact op met GSD.

4. Support buiten kantooruren

Wanneer je applicatie in productie staat, wil je natuurlijk dat deze dag en nacht bereikbaar is en stabiel draait. Echter, er kan natuurlijk altijd een storing optreden. Deze storing kan verschillende oorzaken hebben. In sommige gevallen betreft dit een kritische storing en is direct ingrijpen noodzakelijk. In zo'n geval kunt u rekenen op onze technische support.

Wat is een kritische storing?

- Een storing welke optreedt op een productieomgeving.
- Een storing welke met spoed opgelost moet worden, waarmee niet gewacht kan worden tot de standaard kantoor tijden.
- Een storing welke optreedt in een kritisch en veelgebruikt onderdeel van uw applicatie.

Wat te doen bij een kritische storing?

Neem contact op via telefoonnummer 0497 84 26 11.

Wanneer er niet wordt opgenomen, spreek dan de **voicemail** in. Geef zoveel mogelijk informatie omtrent de kritische storing. Beschrijf het probleem, op welke pagina('s) het zich voordoet en waarom dit zo spoedig mogelijk moet worden opgelost.

Onze support medewerker welke dienst heeft, zal de voicemail afluisteren en beoordelen of het daadwerkelijk een kritische storing betreft. Vervolgens zal deze zo snel mogelijk contact met u opnemen en/of deze storing direct in behandeling nemen. Het is dus **niet** nodig om na het inspreken van de voicemail nog te mailen, appen of blijven bellen.

Wij trachten om uw storing buiten kantooruren binnen 4 uur op te lossen.

Let op!

Support aanvragen via andere kanalen (WhatsApp, social media e.d.) binnen en buiten kantooruren worden **niet** in behandeling genomen.



Kosten

Support buiten kantooruren wordt in rekening gebracht met het standaard uurtarief, met een toeslag van 100%.

Indien duidelijk is dat de storing is opgetreden door een fout van GSD, gaan we natuurlijk begripvol om met je supportvraag, en kan er worden afgeweken van de tariefstelling.

Misbruik support buiten kantooruren

Het gebruiken van de support buiten kantooruren voor andere zaken dan een kritische storing, is niet toegestaan. Misbruik kan tot gevolg hebben dat er geen support meer wordt gegeven buiten kantooruren.

Support buiten kantoor uren is alleen voor kritische storingen. Ook onze developers hebben een goede nachtrust nodig 😊

Standaard aanpak / SLA

In dit hoofdstuk word de standaard support buiten kantooruren omschreven. Je kunt natuurlijk ook een maatwerk SLA (Service Level Agreement) hebben afgesloten met GSD, waarin o.a. support afspraken zijn opgenomen.

5. Welke informatie bevat een storingsmelding?

Een goede beschrijving van een storing is het halve werk. Door zoveel mogelijk informatie te geven, kunnen we sneller achterhalen waar het probleem zich voordoet. Je kunt je voorstellen dat de opmerking 'hij doet het niet' onvoldoende informatie bevat om de storing snel en efficiënt op te pakken.

De volgende informatie helpt ons enorm:

- Welke URL (link in de adresbalk) staat bovenin je browser. Dit is niet de URL van de storings-pagina met de aap.
- Maak een screendump van de pagina waar de fout optreed.
- Op welk tijdstip heeft de fout zich voorgedaan
- Op welke knop klik je voordat de fout optreed (indien van toepassing)
- Met welk emailadres ben je ingelogd (indien van toepassing)
- Algemene omschrijving: wat zie je, en wat had je verwacht.

Hoe meer informatie hoe beter!

6. Communicatie

Probeer altijd vriendelijk en met wederzijds respect te communiceren. Als er een storing optreed vinden we dat bij GSD erg vervelend, en stellen we alles in werking om deze zo spoedig mogelijk op te lossen. Door met respect en begrip met elkaar om te blijven gaan, zal dit de samenwerking alleen maar verbeteren en kunnen we snel en met positieve energie het probleem tackelen. De oorzaak van de storing moet nog achterhaald worden, en deze kan verschillende oorzaken hebben. Maak daarom geen verwijten op voorhand. De focus moet liggen op het zo snel mogelijk oplossen van de storing.

Wat zien we graag niet terug in de communicatie

- Scheldwoorden of ander ongepast taalgebruik
- Verwijten op voorhand
- Alle zinnen schrijven met hoofdletters
- Onnodig gebruik van uitroeptekens

Wij willen graag met respect communiceren met onze klanten, dit verwachten we dan ook van onze klant aan de collega's bij GSD.

Een prettige en duidelijke communicatie zal ervoor zorgen dat een storing sneller is verholpen.

7. Trello

Voor projecten waarbij we continue verbeteringen en nieuwe functionaliteit toevoegen, zetten we met regelmaat Trello in om de project aanpassingen gestructureerd te kunnen verwerken. Onze ervaring is dat dit voor beide partijen prettig werkt, omdat er een duidelijk overzicht is van de geplande acties en de status van deze acties.

Trello bestaat simpel gezegd uit kaartenbakken met daarin kaartjes. Elke kaartje beschrijft een aanpassing/actie die uitgevoerd moet worden. Ook kunnen er aan kaartjes prioriteiten, bestanden etc. worden gekoppeld.

Veelvoorkomende indeling in kaartenbakken:

- Algemeen: alle informatie
- Ideeën: ideeën of verbeteringen welke nog niet opgepakt hoeven te worden, maar in de toekomst interessant kunnen zijn.
- Klant - ToDo: alle kaartjes waarbij nog actie wordt vereist van de klant
- GSD - ToDo: alle kaartjes waarbij GSD actie moet ondernemen. Als een kaartje voor GSD niet duidelijk is, dan word deze teruggesleept naar 'Klant - ToDo' met de vraag om extra informatie, of er word even contact opgenomen.
- GSD - te releasen: alle kaartjes welke door GSD reeds zijn opgelost, maar welke nog niet zijn released naar een staging (test) of productie server. Deze zijn nog niet zichtbaar voor de klant.
- Klant - te controleren op staging: kaartjes welke gecontroleerd mogen worden op staging door de klant. De klant **test** de nieuwe functionaliteit welke is toegevoegd.

Samen kunnen we ervoor zorgen dat er zo min mogelijk storing optreden in de productie omgeving. Natuurlijk testen we onze de software, echter ons motto is "Beter safe than sorry" 😊

Als een kaartje akkoord is, dan sleept de klant het kaartje naar 'GSD - gecontroleerd - releasen productie'.

Als er nog iets aangepast mag worden, dan sleept de klant het kaartje naar 'GSD - ToDo'. De aanpassing word vervolgens duidelijk omschreven in het kaartje.

- GSD - gecontroleerd - releasen productie: deze kaartjes mogen naar de productie omgeving.
- Afgerond: kaartje is afgerond en staat op productie.



Het gebruik van Trello vereenvoudigt de samenwerking. De status van aanpassingen is voor iedereen duidelijk en inzichtelijk. Afhankelijk van je wensen en eisen kunnen we natuurlijk per project afwijkende afspraken maken, of het Trello bord anders inrichten. Sommige klanten vinden het prettig om vooraf even telefonisch contact te hebben, voordat er gestart wordt met de kaartjes. Andere communiceren voornamelijk alleen via Trello. Het is maar net wat prettig is voor beide partijen.

We monitoren de Trello borden niet actief. Daarom dien je in geval van een kritische storing altijd even contact op te nemen. De informatie m.b.t. de kritische storing mag je gerust in Trello zetten. En vervolgens bij de storingsmelding verwijzen naar het Trello kaartje.

Prioriteiten

In Trello kun je een kaartje m.b.v. labels een andere prioriteit geven. Daarnaast adviseer ik ook altijd om kaartjes met hoge prioriteit bovenin te zetten. We werken vaak van boven naar beneden, dus deze komen dan eerder onder de aandacht.



8. Servers

De servers van GSD worden 24/7 gemonitord door onze service provider. Hierdoor worden serverproblemen proactief gedetecteerd en opgelost. Ook wordt er periodiek onderhoud gepleegd op de servers, zoveel mogelijk buiten kantooruren. Dit om te zorgen dat de servers van GSD stabiel en veilig draaien, met de nieuwste software.

Ook worden van al onze applicaties backups offsite gemaakt. Dit betekent dat wanneer het datacentrum bijvoorbeeld afbrandt waar onze servers staan, er altijd nog een backup op een fysiek andere locatie beschikbaar is. Dit is zeker niet overal standaard, maar bij GSD de standaard.

Goed geregeld!