Consult

Geavanceerde ondersteuning: consult

Soms vraagt een casus om extra ondersteuning. De klant heeft een probleem waarvoor hij de oplossing niet weet. Het betreft dan een relatief complex vraagstuk dat specifiek is voor de klant. Genkgo wordt gevraagd om:

1. dit probleem en de klantspecifieke context te analyseren;
2. te bepalen of de software voor Genkgo daarvoor kan worden ingezet
3. en zo ja: een advies te doen over de specifieke werkwijze.
4. en zo nee: te bepalen of hier software voor kan worden ontwikkeld en tegen welke voorwaarden dit kan

Deze vorm van ondersteuning is dus een dienst en valt onder de categorie "consult". Een consult vind in de meeste gevallen plaatsen tijdens de eerste fases van een traject:

1. de fase waarin data wordt gemigreerd naar de systemen van Genkgo;
2. de fase waarin de software van Genkgo wordt ingericht en geprepareerd voor gebruik;
3. de fase waarin de software voor het eerst wordt gebruikt.

Indicatoren voor behoefte aan een consult

De behoefte aan een consult is vaak het resultaat van één of meerdere oorzaken, zoals:

- Een ledenbestand dat voortkomt uit een kwalitatief slechte bron
- Een multidimensionaal of complex ledenbestand
- Een complexe lidmaatschaps- of abonnementenstructuur
- Een complexe contributiestructuur
- Aanwezigheid van verschillende (financiële) entiteiten
- Een koppeling met software van een derde partij
- Activiteiten waarvan de grondslag primair commercieël is
- Een groot complex evenement, al dan niet met veel activiteiten op de dag zelf
- Vraagstukken met betrekking tot privacy
- Er zijn processen die moeten worden geautomatiseerd
- Er zijn processen die in een vorig softwarepakket waren geautomatiseerd en die nu moeten worden overgebracht naar Genkgo
- Inzet/afname van veel applicaties tegelijkertijd
- Vraagstukken die zich uitstrekken over meerdere applicaties tegelijkertijd
- De omvang van het aantal supportvragen is te groot (en past niet in een eenvoudige e-mail)
- Behoefte aan procesautomatisering. Het doel van de gevraagde werkzaamheden is het automatiseren van processen die in meer of mindere mate uniek zijn voor de klant of een commercieel doel dienen

- Het antwoord op een vraag moet snel/per direct kunnen worden verkregen

Het kan zijn dat er voor een compleet consult één of meerdere webinars nodig zijn, bijvoorbeeld omdat het probleem alleen in afzonderlijke stappen kan worden opgelost, om eerder gemaakte keuzes te evalueren, etc.

Gerelateerde werkwijze(n):

Het webinar

Dit document is voor het laatst aangepast op 24 sep 2020 om 13:56:32.