

A man in a white shirt and tie is smiling and looking towards the camera. He is sitting in a conference room with other people in the background. The background is slightly blurred, showing a man standing at a podium and several people seated at a table.

StreamServe Professional Services De best mogelijke diensten



Maximaal voordeel halen uit StreamServe Enterprise Document Presentment wordt pas mogelijk als de software goed past in uw bedrijfsprocessen en naadloos aansluit op uw huidige systemen. De Professional Services organisatie van StreamServe biedt een volledig dienstenpalet om dit waar te maken. Onze consultants, technisch specialisten en trainers hebben maar één doel voor ogen: zorgen dat uw StreamServe-oplossing volledig tegemoet komt aan uw eisen en wensen.

De best mogelijke diensten

Bij StreamServe begrijpen we, dat inzicht in de individuele behoeften van elke klant betekent dat wij altijd flexibel moeten zijn. Daarbij is het voor u natuurlijk belangrijk om kennis te hebben van het implementatieproces. Voor onze implementaties hebben we om deze reden een methodologie ontwikkeld die allesomvattend, flexibel en interactief is. Zo zijn we er, in elke fase, zeker van dat we tezamen het beste resultaat realiseren.

Ons Team

Ons internationale team van technische en business consultants begrijpt de specifieke eisen binnen diverse branches. Zij gebruiken hun kennis en vaardigheid – van eBusiness tot Output Management – om steeds weer de beste oplossing te implementeren. Daarnaast kunnen wij ook zorgdragen voor een gedegen opleiding, op diverse niveaus, voor diverse medewerkers.

We werken in teamverband aan het ontwerp, de ontwikkeling, de ingebruikname, het onderhoud en het beheer van uw StreamServe-oplossing. Daarnaast werken we samen met een uitgebreid netwerk van business partners op het gebied van consultancy en systeemintegratie. Het Benelux team van StreamServe Professional Services bestaat uit zo'n 15 professionals, waaronder:

- **Projectmanagers:** starten en begeleiden de projecten. De projectmanager is verantwoordelijk voor de overeengekomen diensten qua scope, tijd, kosten en kwaliteit.
- **Consultants:** leveren klantspecifieke, technische en functionele oplossingen conform de gespecificeerde eisen. Consultants beschikken zowel over een business, product als technische oriëntatie.
- **Technisch Specialisten:** hebben de benodigde kennis en ervaring met technische oplossingen voor uw specifieke infrastructuur.
- **Trainers:** verzorgen de training van uw medewerkers.



Integrale Aanpak

Om uw wensen inzichtelijk te krijgen heeft StreamServe Benelux een integrale aanpak ontwikkeld. Allereerst worden uw behoeftes en het aanbod van StreamServe bij elkaar gebracht. Dit gebeurt door workshops, demonstraties en site visits. De mogelijkheid bestaat om in een 'Pilot' of 'Proof of Concept' uw wensen te toetsen op de mogelijkheden van de StreamServe oplossingen.

De volgende stap is de projectmatige realisatie van de bij uw behoefte passende oplossing. Deze wordt op een dusdanige manier geïmplementeerd, dat u altijd de juiste ondersteuning geniet. StreamServe hanteert hierbij de Prince2 projectmanagement methodiek.

Onze aanpak helpt u om uw wensen concreet te beschrijven. Op basis van uw wensen wordt een Plan van Aanpak opgesteld om de context, kosten en doorlooptijd te bewaken. Complexe projecten worden opgedeeld in meerdere fasen. In de laatste fase wordt de nieuwe of aangepaste applicatie in onderhoud genomen. StreamServe levert daarbij de noodzakelijke documentatie en nazorg.

StreamServe levert projecten inclusief projectcoördinatie door een projectmanager. Een projectmatige aanpak van het realisatieproces is noodzakelijk omdat het veelal een eenmalige activiteit betreft. In deze situaties is het van belang dat het project qua scope, kwaliteit, kosten en doorlooptijd goed uitgevoerd en bewaakt wordt. In de meeste gevallen zullen wij adviseren om de implementatie conform een projectaanpak te realiseren.

Voor kleinere projecten of specifieke activiteiten is het ook mogelijk een consultant voor één of meerdere dagen in te huren. Dit kan bijvoorbeeld op basis van een vaste afspraak per periode.

Support

Met een supportcontract kunt u al uw supportverzoeken direct plaatsen bij onze centrale, internationale StreamServe supportorganisatie in Boston (USA) en Gothenburg (Zweden). Zij leveren ondersteuning van een hoge kwaliteit, gericht op het oplossen van technische problemen. Bij iedere licentie-opdracht wordt derhalve een Standaard Onderhoudsovereenkomst en Professional Services overeenkomst afgesloten.

24 uur per dag, 7 dagen per week

Met een Premium Contract is support 24 uur per dag, 7 dagen per week mogelijk. Via onze supportwebsite heeft u bovendien altijd en direct online toegang tot onze technische database, 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Applicatiesupport

Heeft u een specifieke applicatie gebouwd met behulp van StreamServe software, dan adviseren wij een Applicatie Support Contract. Daarmee krijgt u ook op uw specifieke applicatie binnen en buiten kantoor tijden support op basis van een vast bedrag per periode of op basis van tijd / materiaal. U kunt daarbij kiezen voor diverse responstijden en oplossingsniveaus.



Training

Om u te helpen de toegevoegde waarde van onze oplossingen nog beter te ontdekken en te benutten heeft StreamServe een uitgebreid cursusaanbod samengesteld. In totaal worden 20 cursussen, van operationeel tot strategisch niveau, in diverse landen, op diverse locaties en via diverse media verzorgd. Wij adviseren u graag persoonlijk welke cursussen voor uw organisatie, of individuele medewerkers, effectief zijn.

De cursussen worden klassikaal gegeven, maar ook on-site. Onze nieuwste en meest vooruitstrevende methode is de 'live-on-line' cursus: u volgt de cursus vanaf uw eigen werkplek!

Kwaliteit

Het is voor StreamServe belangrijk te weten hoe wij ons aan u presenteren en hoe wij daarbij presteren. Om u op de best mogelijke manier met de ontwikkeling en implementatie van innovatieve oplossingen van dienst te kunnen zijn, toetsen wij regelmatig onze prestaties ten opzichte van uw verwachtingen. De resultaten van dit klantenonderzoek worden gebruikt voor de evaluatie van onze sales en ons professional services team, om samen te werken aan continue verbetering van onze dienstverlening en daarmee uw tevredenheid.

Tot Slot

Heeft u vragen of wenst u aanvullende informatie, neem dan contact met ons op. Dit kan op:

Contactgegevens

Support	pso.benelux@streamserve.com
Telefoon	010 - 711 51 00
Fax	010 - 711 51 11
www.streamserve.nl	



How Does Your Company Present Itself?

StreamServe B.V.
Cypresbaan 45, 2908 LT Capelle a/d IJssel
Postbus 8780, 3009 AT Rotterdam

Tel: +31 (0)10 7115100
Fax: +31 (0)10 7115111
www.streamserve.nl