

---

# Beleid Opdrachten

---

Versie 1.0 augustus 2017

## Inhoud

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Voorwoord .....                   | 3 |
| De procedure uitgelegd .....      | 4 |
| E-mail naar afdeling Support..... | 4 |
| Opdrachtschrijving .....          | 4 |
| Impact.....                       | 4 |
| Impact akkoord .....              | 4 |
| Impact niet akkoord.....          | 4 |
| Planning.....                     | 4 |
| Uitvoering .....                  | 4 |
| Oplevering .....                  | 5 |
| Aanvullingen op een opdracht..... | 5 |
| Facturatie.....                   | 5 |
| Rapportage aanvragen .....        | 6 |
| HDN-certificaat .....             | 7 |

## Voorwoord

Faster Forward Elements levert u software waarmee u dagelijks aan het werk bent. Vanuit uw dagelijkse werkzaamheden kunt u vragen/opdrachten hebben die u bij Faster Forward wilt indienen. Daarom vinden we het belangrijk dat u op de hoogte van ons opdrachtenproces.

Opdrachten komen voort uit vragen/wensen van u als klant en worden door ons in behandeling genomen. Het is goed voor u als klant om te weten wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten. Daarom beschrijven we onderstaand de procedure die we volgen.

## De procedure uitgelegd

### E-mail naar afdeling Support

Indien u een vraag of een opdracht heeft, dient u een e-mail te sturen naar [support@fasterforward.nl](mailto:support@fasterforward.nl). Hier wordt uw e-mail in behandeling genomen. U ontvangt een bevestiging met een ticketnummer. Intern wordt bepaald of dit een vraag of een opdracht is. Vragen worden in de regel door onze supportafdeling behandeld. Opdrachten worden intern doorgezet naar een consultant of programmeur.

### Opdrachtoomschrijving

Om een opdracht zo goed en zo snel mogelijk te verwerken, is het van groot belang dat de benodigde informatie goed door u wordt aangeleverd. Een duidelijke en juiste omschrijving van uw opdracht is daarom van groot belang. Dit zorgt ervoor dat een opdracht de juiste beoordeling kan worden en uiteindelijk juist wordt uitgevoerd.

### Impact

Door een consultant of programmeur wordt bepaald hoeveel tijd er aan een opdracht besteed dient te worden. Hiermee wordt de impact (kostenopgave) voor een opdracht bepaald. Deze impact wordt vanuit het ticket naar u per e-mail gecommuniceerd.

### Impact akkoord

Op de impact die per e-mail aan u is gecommuniceerd, dient u een akkoord te geven. Dit moet u doen d.m.v. een REPLY op deze e-mail te sturen met daarin uw akkoord. Indien u dit niet d.m.v. een reply doet, komt uw reactie niet in het betreffende ticketnummer terecht en leidt dit tot onnodige vertraging.

### Impact niet akkoord

Indien u niet akkoord gaat met de impact van een ticket, dient u dit kenbaar te maken d.m.v. een REPLY op de e-mail. Indien u daarbij aangeeft dat het ticket niet uitgevoerd dient te worden, sluiten we het ticket. Indien er andere redenen zijn waarom u niet akkoord gaat met de impact, nemen we uw reactie in behandeling.

### Planning

Nadat u akkoord heeft gegeven voor een opdracht, worden de werkzaamheden gepland. De doorlooptijd/planning is afhankelijk van de te verrichten werkzaamheden en beschikbaarheid van consultants/programmeurs. Vanuit het ticket ontvangt u een e-mail van de planning van uw opdracht. In overleg kan een opdracht met spoed worden ingepland, indien de planning dat toelaat.

### Uitvoering

De uitvoering van de werkzaamheden zal plaatsvinden op de aan u gecommuniceerde datum/data. Indien hier door omstandigheden van wordt afgeweken, wordt dit aan u gecommuniceerd.

## Oplevering

De oplevering van een ticket geschiedt d.m.v. het sturen van een e-mail aan u waarin wordt aangegeven dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd. We kennen verschillende soorten opleveringen:

- 1) Oplevering zonder testomgeving: dit is een oplevering waarbij de werkzaamheden direct op uw Elementsomgeving zijn doorgevoerd.
- 2) Oplevering met testomgeving: dit is een oplevering waarbij de werkzaamheden zijn uitgevoerd op een testomgeving. Dit is een kopie van uw omgeving. U ontvangt bij de oplevering de naam van de omgeving, bv. test12.fasterforwardelements.nl. Op deze testomgeving kunt u met uw eigen inloggegevens van Elements inloggen en de resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden testen.

De testomgeving is een week beschikbaar. Binnen deze week moet u aangeven of u akkoord bent met de uitgevoerde werkzaamheden. Indien u wenst dat de testomgeving langer dan een week beschikbaar is, worden hiervoor kosten in rekening gebracht.

Indien u akkoord gaat met de werkzaamheden op de testomgeving, dient u dit kenbaar te maken d.m.v. een REPLY op de opleveringsmail. Dan wordt daarna gepland dat de werkzaamheden op uw echte Elementsomgeving worden doorgevoerd.

Wanneer na oplevering blijkt dat de opdracht niet volledig naar uw wens is uitgevoerd, kunt u dit kenbaar maken door op de oplevering ***vanuit het oorspronkelijke ticket*** te reageren. Dit voorkomt mogelijke discussies over o.a. werkzaamheden die wel/niet buiten de oorspronkelijke opdracht vallen.

## Aanvullingen op een opdracht

Indien er, bv. door voortschrijdend inzicht aan uw kant, aanvullingen/wijzigingen op de oorspronkelijke opdracht komen, wordt hiervoor een aanvullende impact bepaald. Na uw akkoord voor deze aanvullende impact, wordt de opdracht opnieuw gepland.

## Facturatie

Na de definitieve oplevering ontvangt u van ons een factuur. In de factuur staat het ticketnummer, het onderwerp van de werkzaamheden en de overeengekomen prijs.

Hieronder volgen nog 2 beschrijvingen van veel komende opdrachten, namelijk 'Rapportage aanvragen' en 'HDN-certificaat'.

## Rapportage aanvragen

Rapportages in Elements helpen u in uw bedrijfsvoering. D.m.v. rapportages bent u in staat om snel en overzichtelijk de door u gewenste informatie uit Elements te halen.

Een veel voorkomende opdracht is het maken van een nieuwe rapportage of het aanpassen van een bestaande rapportage. De aanvraag van een rapportage dient te gebeuren door het insturen van een Excelsheet 'rapportage-aanvragen'.

Het bestand kunt u vinden op <https://support.fasterforward.nl/kennisbank/rapportage-gebruiken/>

Lees vooral goed de tips die in het bestand staan, om een rapportage-aanvraag zo goed mogelijk in te dienen. Indien u hulp nodig heeft, kan een consultant bij gelegenheid contact met u opnemen om tot een goede aanvraag te komen. Daarbij is het van belang dat u goed aangeeft waarvoor u de rapportage wilt gebruiken.

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
| <b>Klantnaam</b>   |  |                           |
| <b>URL van Elements</b>  |  | .fasterforwardelements.nl |
| <b>Aanvrager rapportage</b>  |  |                           |
| <b>Doel rapportage</b><br>(bijvoorbeeld mailing versturen, of management informatie) |  |                           |

|                                    |   |                                     |
|------------------------------------|---|-------------------------------------|
| <b>Kolomnaam (zelf definiëren)</b> | <b>Dossiernummer</b>                                      | [naam 1] [naam 2] [naam 3] [naam 4] |
| <b>Veldnaam in Elements</b>        | <b>crm_dossier_id</b>                                     |                                     |
| <b>Opmerkingen</b>                 | <b>Deze wordt standaard in de rapportage meegeleverd.</b> |                                     |

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>Overleden personen uitsluiten?</b> | <i>Ja</i> |
|---------------------------------------|-----------|

### Tips:

- **Personen:** Als namen van personen gesplitst moeten worden, graag aangeven waarin (bijvoorbeeld: geslacht, titel, aanhef, voornaam, initialen, achternaam, tussenvoegsel, etc)
- **Producten:** Als er productgegevens opgehaald moeten worden (bijvoorbeeld van een hypotheek), graag aangeven welke statussen meegenomen mogen worden in het resultaat, en of alle (contract) offerte delen meegenomen kunnen worden
- **Adressen:** Adressen komen in vele vormen in Elements. Geef aan welk adres primair gebruikt kan worden in de rapportage, en geef ook aan welk adres gebruikt kan worden als fallback (bezoek, correspondentie, primair correspondentie, etc)
- **E-mail adressen:** Als u een mailing wilt versturen is het wellicht handig ook het e-mail adres op te laten nemen, geef aan welk adres dit primair moet zijn (zakelijk, algemeen, prive)

## HDN-certificaat

Een andere veel voorkomende opdracht is het aanvragen of verlengen van een HDN-certificaat. Een HDN-certificaat dient elk jaar verlengd te worden. U ontvangt van ons voor afloop van de geldigheidsperiode van het HDN-certificaat een e-mail met daarbij een HDN-machtigingsformulier. Dit formulier dient u, zowel bij een nieuwe aanvraag als bij een verlenging, in te vullen en te ondertekenen en met een kopie van een geldig legitimatiebewijs naar ons terug te sturen.

**Let op:** om een goede werking van HDN te garanderen is het van groot belang dat de stukken door u tijdig worden aangeleverd!

Na ontvangst van de stukken, verzorgen wij de aanvraag of verlenging van uw certificaat en leveren dit aan u op zodra dit gereed is.