

## Standaard service: Remote Workflow Support

Wilt u een procesverbetering doorvoeren met SAP Workflow? Dan is naast een succesvolle implementatie, ook het monitoren en tijdig bijsturen van de Workflow processen van groot belang. Wellicht hebt u intern hiervoor zelfs SLA's afgesproken. Door technische, organisatorische of functionele oorzaken kunnen Workflowprocessen vastlopen. Tijdige signalering van zo'n stagnatie voorkomt ongewenste in- en/of externe gevolgen. Een goed en adequaat beheer van het Workflow systeem is dan ook onontbeerlijk.

### **Monitoren: een heus specialisme**

Monitoren van de SAP Workflow-omgeving is vaak de toevallige taak van de aanwezige externe Workflow-expert. Als een project vervolgens is afgerond en overgedragen aan de beheerorganisatie, zult u vaak ervaren dat het monitoren toch een heus specialisme is. Regelmatig ontbreekt het aan de technische Workflow-kennis.

### **Relevante controles**

Inmiddels heeft Avelon veel ervaring opgebouwd in het zelfstandig uitvoeren van het Workflow-beheer bij haar klanten. Uitgangspunt is het regelmatig controleren van de status van het SAP Workflow-systeem. Alle relevante controles vinden plaats, eventueel aangevuld met incidentafhandeling.

### **Remote Workflow Support als standaard dienst**

Bij diverse (typen) bedrijven zet men Workflow-oplossingen in. In dit kader heeft Avelon twee Workflow-trainingen voor beheerders ontwikkeld. In de praktijk blijkt echter dat niet elke organisatie hiervoor voldoende interne capaciteit kan vrijmaken.

Avelon biedt u daarom, naast trainingen, bovendien een standaard service aan voor Remote Workflow Support. We maken afspraken met u om periodiek, bijvoorbeeld wekelijks, het systeem te monitoren. Dit alles voor een vaste prijs per maand. U weet dus altijd waar u aan toe bent.

De service Remote Workflow Support bestaat uit de volgende onderdelen:

#### Periodieke monitoring / adaptief onderhoud

De systeemcontroles vinden op de afgesproken tijdstippen plaats. Deze controles verzekeren u ervan dat geen Workflows meer "zweven" of foutmeldingen bevatten en dat alle benodigde jobs en integratiecomponenten naar behoren werken. Denk hierbij aan de connectie met de content- en mail server.

#### Afhandeling van incidenten / correctief onderhoud

Naast het periodiek monitoren van het systeem zijn uiteraard afspraken mogelijk over het afhandelen van eventueel voorkomende incidenten. Wij garanderen dat op incidenten binnen 24 uur wordt gereageerd (op werkdagen). De uren om deze incidenten op te lossen, belasten wij maandelijks door.

### **In de toekomst verzekerd**

Geen organisatie is statisch. Ook processen en Workflow procedures zijn in de loop der tijd aan verandering onderhevig. Met onze Remote Workflow Support bent u ook in de toekomst verzekerd van de juiste expertise.

### **Informatie**

Wilt u informatie over deze dienst en/of over de Workflow-trainingen? Zie [www.avelon.nl](http://www.avelon.nl) voor onze contactinformatie.