Aandachtspunten
Mei 2002
Gebruikersgroep TMS

Onderwerp 1	Onderhoudscontract
Huidige situatie:	Er bestaat grote onduidelijkheid over afspraken/ diensten van C-it die wel/ niet onder het onderhoudscontract vallen. De contracten verschillen sterk per instelling.
SLA	Onderhoudscontract wordt uitgebreid naar full-service contract (Service Level Agreement) waarbij C-it zorg draagt voor installatie en begeleiding bij o.a. lancering TMS up-grades. Deze SLA wordt naast de reguliere onderhoudscontracten aangeboden. Het is aan de gebruiker om naast het onderhoudscontract deze SLA met C-it aan te gaan. Hiervoor wordt door de klant afzonderlijk jaarlijks een extra bedrag betaald.
Wensen:	-'Standaard'/ eenduidig, helder onderhoudscontract -Duidelijkheid welke diensten van C-it onder contract vallen -Duidelijkheid over aantal upgrades per jaar.

Onderwerp 2	Upgrade
Huidige situatie:	Upgrades blijven uit (volgens contract recht op 2x per jaar). Bijna dagelijks/ wekelijks nieuwe upgrades vanuit Amerika.
Wensen:	Het is aan C-it om aan te geven welke zaken zijn veranderd en of het doorvoeren van de upgrade raadzaam is. De keuze voor de installatie is aan de klant. Voorstel: De upgrade is via het internet te verkrijgen, door C-it wordt deel van hun site beveiligd. Gebruikers/ instellingen krijgen een wachtwoord van C-it. C-it verzorgt duidelijke instructies voor installatie. C-it moet op de hoogte zijn per instelling wie verantwoordelijkheid draagt over 'beheer TMS' en wie de technisch beheerder/ systeembeheer is. Waar mogelijk zal de instelling de upgrade zelf verzorgen en is hierbij verantwoordelijk voor een veilige uitvoering. Hulp op afstand wordt geboden via de Helpdesk. Wanneer C-it gevraagd wordt de upgrade uit te voeren, zullen zij hiervoor kosten in rekening brengen (SLA).

Onderwerp 3	Nieuwe versie (9.1/ 9.1.2)
Huidige situatie:	Nu ca. 60 % van de gebruikers versie 9.1. Doel om in 2002 alle gebruikers met versie 9.1 te laten werken. C-it verwacht van de instelling om afspraken te maken om de nieuwe versie TMS te installeren. Per instelling zeer verschillende afspraken met C-it hoe een conversie plaats vind. In contract vaak een te-ideaal stappenplan opgenomen.
Wensen:	Het is belangrijk om alle TMS-gebruikers met een zelfde versie te laten werken. Het is mede aan C-IT om hiervoor actie te ondernemen en plan van aanpak te bespreken.

Onderwerp 4	Conversie
Algemeen	-Conversies dikwijls niet volledig uitgevoerd en duren langer dan gepland. -Afspraken m.b.t. de conversie verschillen per instelling sterk. -Ondersteuning van Oracle ontbreekt en leidt tot verkeerde informatie, problemen en extra kostenpost.
Wensen:	Een helder ‘Conversie-stappenplan’, door C-It geformuleerd, is van groot belang voor slagen van een juiste conversie. Een goede inventarisatie door C-it en een afronding moeten hierin worden opgenomen.

Onderwerp 5	Rapporten
Huidige situatie:	-Standaard rapporten zijn grotendeels onbruikbaar.
Wensen:	-Lijst algemeen bruikbare rapporten (zoals geïnventariseerd bij SVCN) (bijv. t.b.v. bruikleenverkeer, in- en uitgaande transport, lijst afbeeldingen en tekst) -Gegevensoverzicht in tabelvorm. -Bij verzoek om speciaal rapport te laten maken keuze om rapport door C-it te laten maken of andere ‘Crystal-reports-kundige’.

Onderwerp 6	Bruikleenverkeer
Huidige situatie:	-Beperkte mogelijkheden voor administratie bruikleenverkeer.
Wensen:	-Uitbreiden functie bruikleenadministratie via TMS -Eenvoudig gebruik TMS voor uitgaande bruiklenen -Gezamenlijk contact met TMS-gebruikers uit de werkgroep naar C-it toe, om wensen kenbaar te maken

Onderwerp 7	Helpdesk C-It
Huidige situatie:	-Klachtenafhandeling onduidelijk (trage/ geen response) -Geen vast contactpersoon met kennis van zaken, onduidelijk aanspreekpunt.
C-IT:	De Helpdesk wordt uitgebreid tot 5 personen. C-it heeft een nieuw registratie database opgezet waarin klachten en vragen worden geregistreerd. De response tijd wordt aan klant doorgegeven middels een incidentnummer zodat ’t duidelijk is binnen welke termijn de klacht verholpen gaat worden. In SLA-opzet wordt 4 uur consultancy / per half jaar, opgenomen, dit op locatie C-it of via helpdesk. Onduidelijk wat tarief wordt na 4 uur en hoeveel uur consultancy er standaard binnen onderhoudscontract vallen.
Wensen:	-Goed functionerende helpdesk waarbij C-it snel de voortgang van een klacht/ vraag traceert en communiceert aan de klant.

Onderwerp 8	Informatie voorziening
Huidige situatie:	Grote behoefte aan meer informatie over bedrijfsactiviteiten en stand van zaken van o.a. ontwikkelingen m.b.t. nieuwe versie, toekomstplannen, nieuws, wie = wie. Dit kan via website of via nieuwsbulletin.
Wensen:	-C-it verzorgt een distributielijst die via het internet is te verkrijgen. C-it zorgt ervoor dat de namen van de juiste contactpersonen (beheers afdeling & itc-er) bekend zijn. FAQ-lijst publiceren op het Intranet. -Uitwisseling van bugs en nieuwe aanpassingen, via internet/ C-it site, ondersteuning hierbij van C-it nodig. -Bestaat er een listserver in Amerika, nieuwsgierig naar gang van zaken en Amerika

Onderwerp 9	-Intra- internet
Algemeen:	C-it ontwikkelt programma Collection Connection, waarbij mogelijkheden van presentatie op het Inter/intranet worden geboden. Echter is het ook mogelijk buiten C-it om deze koppeling te maken. Boijmans ervaring en koppeling gemaakt. Raadzaam om verschillende aanbieders te vergelijken, kennis en ervaring te delen en daarmee o.a kosten te besparen.

Onderwerp 10	Link bibliotheek/ literatuur
Huidige situatie:	-Wens om een link met bibliotheekdatabase te ontwikkelen.
	-C-it moet aangeven in hoeverre ze hierbij van dienst kunnen zijn, advies kunnen geven en verzoek bijv. overdragen aan Galery Systems.

Onderwerp 11	Euro
Huidige situatie:	-Onduidelijke instructies m.t.t. omzetten van waardegegevens van fl. naar de €. -Gebrek aan duidelijke informatie van zijde C-it. Via een mail-bericht wordt te ingewikkelde informatie en instructies voor omzetten verstrekt.
	C-it weet welke instellingen reeds met euro-bedragen in TMS werken. Het is mede aan C-IT om actie te ondernemen en plan van aanpak voor overige instellingen te maken. Waarschijnlijk mogelijk via telefonische begeleiding deze' mini-conversie' goed te voltooien.