

## Training R&R-Web 3 voor 1<sup>e</sup> lijns support

### Algemeen

Support medewerkers hebben een belangrijke rol binnen organisaties bij het gebruik van bedrijfskritische softwareoplossingen als R&R-Web 3.

De benodigde kennis van R&R-Web 3 voor support medewerkers gaat verder dan de gemiddelde gebruiker en is aanvullende training van essentieel belang.

Deze praktijkgerichte training is gericht op het beantwoorden van gebruikersvragen voor R&R-Web 3 en behandelt het gehele proces van prognose tot uiteindelijk de uitbetaling. De training is gebaseerd op de kennis en ervaring van de supportdesk van De Vries WFM.

### Voor wie?

De training is bedoeld voor toekomstige 1<sup>e</sup> lijns support desk medewerkers die ondersteuning moeten geven op de R&R-Web 3 software.

### Duur

De 1<sup>e</sup> lijns Supporttraining duurt twee dagen en wordt gevolgd door 2 maanden ondersteuning van onze support desk zonder extra kosten betreffende 1<sup>e</sup> lijns onderwerpen uit de training.

Om te kunnen beginnen aan de Supporttraining is het volgen van de twee daagse Basistraining een vereiste. De totale duur voor de opleiding van een 1<sup>e</sup> lijns support medewerker is dus 4 dagen.

### Doelstelling

Na de training hebben supportmedewerkers een diepgaandere kennis van R&R-Web 3 en zijn ze in staat 1<sup>e</sup> lijns gebruikersvragen zelfstandig te beantwoorden en veelvoorkomende beheeracties zelfstandig uit te voeren.

### Cursusbeschrijving:

De eerste dag staat in het teken van een verdiepingsslag ten opzichte van de Basistraining. Hierin wordt door een ervaren consultant ingegaan op parameters en instellingen die invloed hebben op de werking van R&R Web 3 en welke keuzes er zijn binnen het pakket. Deze achtergrondkennis helpt u om het pakket beter te doorgronden en de juiste analyses te maken.

Op de tweede dag krijgt u uitleg over het support proces binnen De Vries WFM, de functies van de 1<sup>e</sup> lijns support desk en veelvoorkomende vragen en verzoeken. Hiermee heeft u een goede basis om te starten als 1<sup>e</sup> lijns supportmedewerker.

Na het volgen van de training wordt u gedurende 2 maanden kosteloos ondersteund door onze eigen support desk. Hier kunt u met vragen terecht om de eigen praktijkcasussen adequaat te kunnen afhandelen.

### Onderwerpen dag 1

Verdiepingsslag R&R Web 3:

- Contracttypes
- Pauzeprofielen
- Arbeidstijdenwet
- Activiteiten mbt productiviteit en loonkosten
- Uitleg KPU factoren
- CAO-regelgeving (mbt toeslagen)
- Afrondingen uitbetaling
- Bijzonder verlof
- Ziekte
- Feestdagen
- Saldi (verlofopbouw en afbouw)

### Onderwerpen dag 2

1<sup>e</sup> Lijns Support R&R Web 3

- Introductie en Support proces
- 1<sup>e</sup> lijns support taken
- Openzetten betaling
- Vrijgeven badges
- Meldingen uit meldings scherm en Foutmeldingen
- Functionele ondersteuning van klanten

### Locatie:

Kantoorlocatie van De Vries WFM:

- Kruisboog 42, 3905 TG Veenendaal

### Voorkennis:

Voor het volgen van de training is het hebben afgerond van de R&R Web Basistraining een vereiste. Kennis van support processen en de rol van een 1<sup>e</sup> lijns helpdesk wordt aangeraden.