



# Gebruikersbijeenkomst

De Roskam, Houten

Peter Van de Venne

16 april 2015

# Agenda

---

09:15 Financiën en algemene update

09:30

Best Practice :

Gemeente Veenendaal (Pierre Luran)



10:30

Pauze

11:00

Roadmap update (Mitel)

Licentie structuur

12:00

Afsluiting

12:30

Lunch

# Financiën afgelopen jaar

<b>Inkomsten</b>	<b>Begroot</b>	<b>Werkelijk</b>	
Lidmaatschappen		5400.67	
Ongeïnde lidmaatschap (8x)			800
<b>Uitgaven</b>			
Onkosten bestuur		783.88	
Totale uitgaven		<b>783.88</b>	
Saldo inkomsten-uitgaven		4616.79	
<b>BANK</b>	01-Apr-14	31-Mar-15	<b>Verschil</b>
Current Account-Barclays-euro Account	4113.01	8729.8	4616.79

Contributie : ongewijzigd 100 EUR  
(lidmaatschapsfacturen worden binnenkort verstuurd)

Decharge bestuur

# Begroting komend jaar

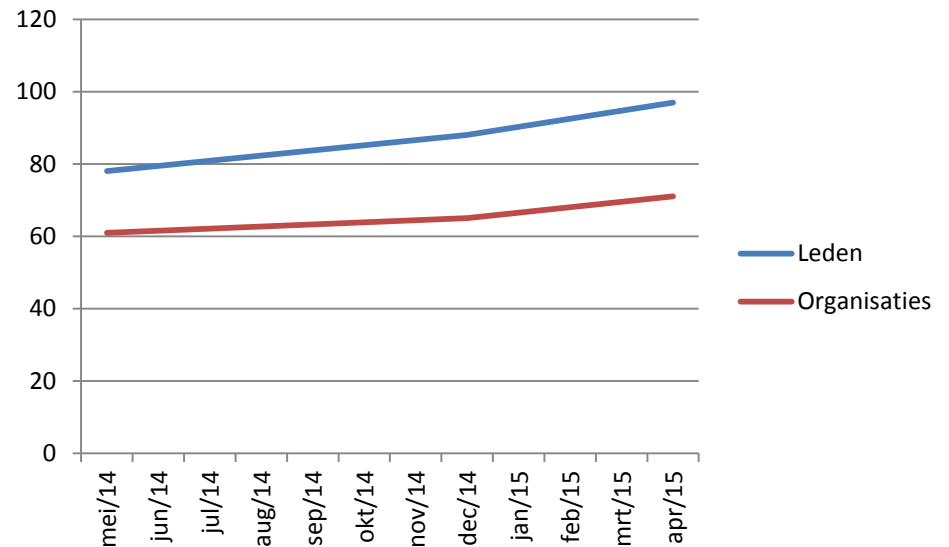
---

<b>Inkomsten</b>	<b>Begroot</b>		
Lidmaatschappen	<b>7000</b>		
<b>Uitgaven</b>			
Kosten website forum/aparte login	1500		
Kosten onderhoud website (per jaar)	150		
Kosten flyer MUG lidmaatschap	250		
Onkosten bestuur	750		
Totale uitgaven	<b>2650</b>		
Saldo inkomsten-uitgaven	4350		

<b>BANK</b>	<b>01-Apr-15</b>	<b>31-Mar-16</b>	<b>Verschil</b>
Current Account-Barclays-euro Account	8729.8	13079.8	4350

# Leden

	Leden	Organisaties
21-May-14	78	61
10-Dec-14	88	65
16-Apr-15	97	71



In één jaar gestegen met 10 organisaties (19 personen).  
Groei is geen doel op zich. Wel actieve leden...

# Bestuursactiviteiten

---

MUG bijeenkomsten:

- Speed Dating (10 dec 2014)
- Best Practice Veenendaal (16 apr 2015)



Londen : gebruikersgroep

Interview met journalist Paul Teixeira  
(Telecommagazine nr 2, mei 2015)

Aastra gebruikers

Website / Forum opzet

# Mitel support tickets

---

**Nederlandse tickets in behandeling door:**

Support Center	Totaal	%
NL (4 pax)	839	57.58%
UK (26 pax)	618	42.42%
	1457	100.00%

**Van de aangemelde tickets gaat 13% naar de ontwikkelingsafdeling in Canada.**

Type	DPAR	%
DPAR	185	12.70%
Anders	1272	87.30%
	1457	100.00%

**De weegfactor van de tickets is als volgt verdeeld.**

Weegfactor	Aantal	%
Critical	5	0.34%
High	125	8.58%
Medium	969	66.51%
Low	121	8.30%
Information	237	16.27%
	1457	100.00%

Situatie per 11 mrt 2015  
Bron: Manager Support NL  
(Cas Blokker)

# Volgende bijeenkomst

---

**Dinsdagochtend**

**6 okt 2015**