

support

generel information

inu:it hjælper i det daglige en lang række kunder med deres forskelligartede behov for IT- support, og vi kan også hjælpe dig. Vores servicedesk assisterer alle typer af kunder - store som små, offentlige og private. Uanset om I blot har brug for at ringe en gang imellem eller om jeres behov er, at vi overtager det samlede ansvar for jeres IT-drift og support, så sidder vores supportteam klar. Vi tilbyder skræddersyede løsninger tilpasset den enkelte kundes ønsker, så du får netop det niveau af support, som er nødvendigt for din virksomhed.

værditilbuddet

Vi varetager din IT-support så du kan koncentrere dig om dine kerneopgaver. Vores erfarne konsulenter er parate til at hjælpe dig videre når du har behov for assistance. Du betaler kun for den IT-support du har brug for. Vi kan være din IT-afdeling så du aldrig igen behøver bekymre dig om vagtplaner, tilgængelighed, nyeste kompetencer eller om optimal udnyttelse af dine ressourcer.

Vores supportorganisation arbejder efter principper med udgangspunkt i ITIL.

løsningsbeskrivelsen

Vi giver dig adgang til support via mail, vores supportportal eller via telefon. Vores konsulenter er parate indenfor normal åbningstid, men vi tilbyder også mulighed for assistance døgnet rundt, hvis du har behov for det. Vi kan efter aftale og behov tilbyde support via fjernadgang hvor vi kobler os på dit udstyr – og er det nødvendigt, er vi naturligvis også klar til at rykke ud på din arbejdsplads.

For at give dig den mest effektive support gennemgår vi dine IT-løsninger med dig på forhånd. Dermed kender vi din virksomhed, jeres løsninger og behov når I kontakter os med konkrete behov for assistance. På den måde bliver vi også i stand til at supportere eventuelle specielle løsninger din virksomhed kan få brug for support til. Herudover betaler du kun når du kontakter os for assistance.

Tilkøb

Tilkøbs support	
Supportaftale flatrate	Med en flatrate supportaftale tilbyder vi at varetage basissupport for din virksomhed til en fast pris hver måned.
Døgnservice	Med en døgnservice-aftale får I adgang til support udenfor normal åbningstid, samt tilgang til en erfaren konsulent 24 timer i døgnet - 365 dage om året. I døgnservice-aftalen specificeres det nøjagtigt, hvad aftalen omfatter ud fra jeres behov som kunde, og der laves en individuel kontrakt, så der er klare retningslinjer for dækning, responstider, betaling og ydelser.

rapportering

Som kunde er der adgang til følgende rapporteringer

Rapportering support		
Datatype	Rapportering	Kanal
Fakturerbare opgaver	Tidsforbrug på de fakturerbare opgaver.	Faktura

prismodel

Prismodel Support		
Opgave	Costdriver	Interval
Dokumentation	Medgået tid	Ved opstart
Support	Medgået tid (minimum 30 minutter pr opgave)	På kundens initiativ

Opdateret d. 29. april 2022

