



iSupport

poslovanje bez zastoja!

Najbolji kad se o njemu najmanje govori

Koliko prosječan zaposlenik vaše tvrtke zna o hardveru i softveru koji pokreće Vaš informatički sustav? O njemu se najviše u uredu govori kada "zašteka" email, prekine se veza s Internetom, sruši se poslovna aplikacija ili web stranice tvrtke bude nedostupna. Kada sve savršeno funkcionira, tada o IT sustavu gotovo nitko i ne razmišlja, već neometano radi svoj svakodnevni posao.

Pad informatičkog sustava može dovesti do zastoja rada cijele tvrtke. Nedostupnost email poruka, prekid internetske veze ili kvar poslužitelja na kojem se "vrti" Vaša poslovna aplikacija može u trenu paralizirati rad svih Vaših djelatnika.

Uzmimo za primjer tvrtku od 50 djelatnika u kojoj "samo" 3 sata mjesečno sustav nije dostupan. Trošak tog zastoja (3 x 50 = 150 sati) jednak je trošku mjesečne plaće jednog djelatnika!

Osiguranje neprekinutosti poslovanja

Stalni nadzor rada vašeg sustava, kontrolu izrade sigurnosnih kopija podataka, upravljanje sigurnosnim zakrpama, redovito izvještavanje o stanju sustava te intervencije u slučaju kvara - sve smo to objedinili u jedinstvenu uslugu pod nazivom iSupport. iSupport je „paket“ usluga tehničke podrške koji tvrtkama omogućava da u potpunosti „zaborave“ na održavanje i brigu za neprekinut rad svog informatičkog sustava.

iSupport omogućava smanjenje zastoja rada na najmanju moguću mjeru. Kombiniranjem usluga naših inženjera s raznih područja - sigurnosti, email sustava, backupa, mrežne infrastrukture i mnogih drugih - možemo osigurati nesmetano poslovanje Vaše organizacije. Svi naši inženjeri redovito se školuju kod vodećih IT tvrtki u svijetu, koje su naši tehnološki partneri.

Mjesečni trošak najnaprednijeg modela iSupporta manji je od troška samo jednog zastoja u radu vaše organizacije!

*I hardver i softver,
i proaktivno i reaktivno*

iSupport kao usluga pokriva cjelokupno funkcioniranje sustava, a ne samo njegov hardverski ili softverski dio. U suradnji s našim tehnološkim partnerima, vodećim svjetskim hardverskim i softverskim proizvođačima, nastali problem rješavamo unutar ugovorenog vremena bez obzira na to je li riječ o „fizičkom“ kvaru opreme ili softverskom problemu koji zahtijeva rekonfiguriranje ili reinstalaciju sustava. Iz iSupport ponude možete izabrati i reaktivne i proaktivne modele podrške. Reaktivni modeli orijentirani su prema načinu rješavanja problema onda kada se on dogodi, dok smo u proaktivne uključili mnoge aktivnosti koje sprječavaju njihov nastanak: stalni nadzor, tehničko savjetovanje i planove unaprjeđenja i nadogradnje.

Mogućnosti prilagodbe gotovih paketa

S obzirom na specifičnost njihovih djelatnosti, vrlo je čest slučaj da manje tvrtke koje se u svom radu više oslanjaju na informatičku tehnologiju imaju u nekim segmentima veće potrebe od nekih mnogo većih tvrtki. Stoga je sve pakete podrške (namijenjene tvrtkama raznih veličina) moguće prilagoditi i redefinirati financijske i nefinancijske uvjete posebnostima klijenta.

Nivo usluge koju nudimo moguće je odrediti i tzv. SLA (Service Level Agreement) ugovorom. Njime definiramo jamčeni postotak uptimea sustava (Service Level). SLA ugovorom ne definira se vrijeme odziva na problem, već isključivo postotak vremena koji sustav mora raditi, što je za neke korisnike mnogo prikladnije.

Pronađite razinu podrške koja odgovara Vama

Nemaju svi korisnici jednake potrebe. Stoga smo i u iSupport ponudi predvidjeli nekoliko modela podrške, u skladu s potrebama klijenata.

Mali korisnici:

promptno reagiranje na probleme, mogućnost prijave telefonom, nadzor, teleservis i posjeti na lokaciji korisnika, redovito izvještavanje

Srednje veliki korisnici:

ekspresan (2h) odaziv na kritične probleme, stalni nadzor nad sustavom, dedicerani tehnički savjetnik, izvještaji kreirani po željama korisnika

Najveći korisnici:

ovisno o potrebama: od podrške 12 sati radnim danom do podrške 24 sata dnevno svih 7 dana, mogućnost izravnog kontakta s proizvođačem hardvera/software, značajno veći broj uključenih sati konzultanta, izrazita proaktivnost i konstantno unaprjeđivanje sustava

Visoka dostupnost - za one najzahtjevnije

Našim korisnicima implementirali smo i sustave visoke dostupnosti koji osiguravaju kontinuitet poslovanja i u slučaju pada neke od karika IT sustava. Korištenjem tih rješenja moguće je zastoje u radu svesti praktički na nulu.

Kombinacija iSupporta i High Availability rješenja primjerena je organizacijama koje ne žele nijedan scenarij prepustiti slučaju.

Po potrebi izravno „uskaču“ Microsoft, Symantec, Captaris, Citrix i ostali

Kao Microsoftov Gold Certified Partner, Symantec Gold Partner, Captaris International Distributor, Citrix Silver Partner te partner ostalih proizvođača, u sklopu usluge tehničke podrške možemo izravno koristiti i usluge stručnjaka iz matičnih kompanija. Time je moguće značajno povećati efikasnost rješavanja problema - ova mogućnost posebno se ugovara uz neki od paketa iSupporta koji su u ponudi.

Nije važno vrijeme, već rješenje

Korisniku iSupporta nije važno koliko je vremena potrebno da se problem riješi, već samo da sustav savršeno funkcionira.

Zato korisnicima ne obračunavamo utrošene sate nego je jedinična mjera količine - incident. Ako Vaš paket uključuje, primjerice, 10 incidenata, mi ćemo ih riješiti bez dodatnog troška za Vas, koliko god nam vremena za to bude trebalo!

Kako do iSupporta - webom, emailom, telefonom

Jednom kada postanete korisnik usluga naše tehničke podrške - iSupporta, neovisno o modelu koji koristite, sami možete birati način na koji ćete nas kontaktirati:

- web: support.perpetuum.hr
- email: support@perpetuum.hr
- telefon: 091 215 5010



Perpetuum Mobile d.o.o.,
Web: www.perpetuum.hr
E-mail: perpetuum@perpetuum.hr
Tel: 01 6390 800

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner