



Health checks en support

In de meeste gevallen werkt de door ons geleverde software probleemloos. Maar software blijft software... In de loop van de tijd kunnen kleine problemen grote problemen worden, systemen kunnen crashen of bij nieuwe releases kunnen bugs geïntroduceerd worden.

Of, soms weet je gewoon even niet of iets mogelijk is, of waar je iets in de software kan vinden.

Axle-IT staat je bij. Wij bieden verschillende opties om te zorgen dat je optimaal gebruik kan blijven maken van je software tools!

Naast onze EPM Housekeeper en Upgrade Service (zie losse flyers) bieden wij ook health checks en support.



Tijdens een health check voor Ivanti Endpoint Management worden door een consultant van Axle-IT een aantal standaard werkzaamheden uitgevoerd die voor het betreffende product van belang zijn.

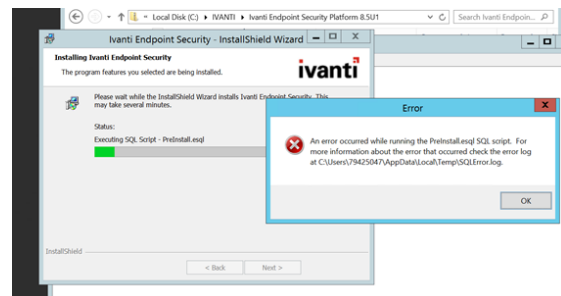
Hierbij valt te denken aan checks op:

- De configuratie van servers en database;
- De onderliggende Windows configuratie;
- De inrichting en settings van client componenten
- Het verwerken van binnenkomende files
- Best practice advies voor de inrichting
- Advies over ongebruikte features
- Log file checks

Onze consultant zal vooraf een intake doen om je ervaringen met het product te bespreken. Achteraf leveren wij een uitgebreid document met onze bevindingen en adviezen, wat uiteraard ook nog eens met je besproken wordt.

Zo zorgen we samen dat je software omgevingen opgeruimd en goed ingericht blijven, zodat je er optimaal gebruik van kunt maken!

En heb je tussen de periodieke health checks door toch een probleem? Dan kun je een beroep doen op onze service desk!



Wij bieden 3 verschillende support niveaus, goud, zilver en brons. Afhankelijk van het niveau bieden wij onbeperkt remote support, een aantal uur on-site support, een technical accountmanager of kan een health check standaard onderdeel zijn van een support contract. Uiteraard bevatten de verschillende niveaus ook verschillende SLA's.

Het grote voordeel van support via Axle-IT is dat onze skilled servicedesk indien nodig heel snel kan schakelen met de consultant(s) die het meest betrokken zijn bij jouw omgeving.

Geen standaard call scripts dus, maar gelijk gedegen vragen en antwoorden.

Moet er geëscaleerd worden naar de leverancier, bijvoorbeeld in het geval van een bug, zal Axle-IT de voortgang van het incident blijven bewaken. En, niet onbelangrijk, wij spreken dezelfde taal als jullie, de klant.

Volop mogelijkheden dus om samen jouw omgeving optimaal voor jou te laten werken!

Meer weten over de Health check en Support mogelijkheden voor de producten die jij gebruikt? Neem contact op met Axle-IT via info@Axle-IT.nl, 0347-799 801 of via uw accountmanager.