

# Helpdesk

professioneel support op afstand



## Helpdesk Bedrijven

Het komt vaak voor dat een computergebruiker vastloopt of met een vraag komt te zitten over de werking van een programma of het besturingssysteem op zijn computer. Hiervoor heeft DCS-it een helpdesk.

DCS-it Automatisering bedient via haar helpdesk particuliere en zakelijke klanten. Via onze remote support software, nemen wij de besturing van uw computer over op afstand waarna u kunt toekijken hoe uw probleem wordt opgelost of uw vraag wordt beantwoord. Onze support specialisten hebben verstand van alle gangbare Microsoft besturings systemen en de meeste bekende software applicaties. Eventueel kan in een de call een systeembeheerder van de 2 lijn of een andere product specialist worden betrokken. Onze helpdesk is toegankelijk vanaf computers met een internet verbinding over de gehele wereld. Is er geen internet verbinding voorhanden of is deze uitgevallen dan wordt het probleem telefonisch opgelost.

## Hoe werkt het:

U gaat naar de helpdesk website van DCS-it en start hier de support software door te klikken op een hiervoor bedoelde link. U voert het bestand uit (downloaden). Vervolgens telefoneert u met DCS-it en geeft uw support code door die in de helpdesk software wordt getoond aan de support medewerker. Hierna kan DCS-it verbinden met uw computer systeem waardoor het probleem kan worden verholpen.

## De mogelijkheden:

**Overeenkomst of SLA:** Voor een vast bedrag per maand sluit u met DCS-it een overeenkomst hierin Staat de gewenste service graad alsmede de reactie tijd vermeldt waarin DCS-it reageert op uw Computer en server incidenten. Alle computer vragen en problemen vallen binnen uw overeenkomst of dit nu storingen zijn of bijvoorbeeld hoe u etiketten kunt printen. De Sla overeenkomst optie raden wij aan indien u uw kosten wilt beheersen en Budgetteren. Ook als u regelmatig ondersteuning wenst of nodig heeft. Tevens heeft u zo in zakelijke situaties zekerheid over de continuïteit van uw bedrijf en automatisering.

**Als onderdeel van een service pakket:** Voor een vast bedrag per maand stelt u samen met DCS-it een Diensten pakket samen. Aan de hand van een SLA worden de verschillende diensten en gewenste Service graden vastgesteld. Als u systeem extra storingen of computer vragen heeft vallen deze binnen het contract. Door diensten slim te combineren kan een totaal pakket worden gecreëerd waardoor u voordeliger uit bent.

**Per case / Ad hoc:** U belt met DCS-it als u een computer vraag of probleem heeft. U betaald per keer de gewerkte tijd in eenheden van 15 minuten. U krijgt minder voorrang in de planning aangezien u geen overeenkomst heeft over reactie tijden en oplostijden.