Netwerkbeheer zonder verrassingen

Beheer van het computernetwerk is iets waar alle bedrijven mee te maken hebben of krijgen. Dit kan een zeer complexe en kostbare materie worden. A.H. Automatisering heeft daarom specifieke diensten ontwikkeld om bedrijven optimaal te ondersteunen. Het uitgangspunt is continuïteit!

Om ervoor zorg te dragen dat uw netwerk optimaal beschikbaar is en blijft, kunt u bij A.H. Automatisering een beheerscontract afsluiten. Dit contract wordt met de klant afgestemd op zijn/haar situatie. De meestvoorkomende vormen zijn een Service Level Agreement en Remote Network Management. Beheerscontract
Een beheerscontract voorziet in het beheer van het netwerk voor een vast aantal uren per maand. U krijgt dan een bezoek van onze specialist die volgens een vast stramien uw netwerk beheert en zijn bevindingen en acties aan u rapporteert. U bent dus altijd op de hoogte.

Helpdesk
Daarnaast kunt u gebruik maken van onze professionele helpdesk. Dit is een centraal meldpunt waar u uw vragen kunt stellen. Men draagt zorg voor de afwikkeling en registratie, maar daarnaast schakelt men de juiste engineer in om uw probleem op te lossen.

Service Level Agreement
Een Service Level Agreement (SLA) is een schriftelijke overeenkomst tussen een aanbieder en een afnemer van verschillende diensten. In een SLA staan, naast de beschrijving van de te leveren diensten, ook de rechten en plichten van zowel de aanbieder als de afnemer ten aanzien van het overeengekomen kwaliteitsniveau (service level) van de te leveren diensten (services).

Remote Network Management
Remote Network Management is het beheer van geïmplementeerde netwerken en de daarbij horende netwerkdienstverlening. Remote Network Management is het op afstand beheren van een bedrijfsnetwerk.

Service
1ste Lijns Correctief (altijd remote)
Dit betreft 1ste lijns gebruikersondersteuning bestaande uit telefonische vragen over opstart problemen, printproblemen, netwerkconnectie, internet/email vragen. De 1ste lijns ondersteuning kan alleen plaatsvinden op basis van Remote. A.H. Automatisering moet dus kunnen “meekijken” met de eindgebruiker en is een additionele module op de 2de lijns ondersteuning.

2de lijns Preventief / Correctief (SLA of Remote)
Deze service betreft het preventief onderhouden van computer systemen en netwerken.
A.H. Automatisering zal zowel remote als on-site beheer plegen. Correctief beheer zal er worden gepleegd op basis van remote of on-site na melding van storing.