

## AXEZ Care

*Zorgeloos, flexibel en transparant proactief beheer van alle kritische componenten en configuraties in uw IT-omgeving*

### Voordelen

#### **Kennis**

AXEZ is bewezen specialist op de Nederlandse markt op het gebied van databeschikbaarheid

#### **Algemeen**

Transparante kosten, gegarandeerde continuïteit en het vermogen snel te kunnen reageren op veranderingen

#### **Beheer**

Ticket Registratie en end-to-end ownership

Aanbevelingen en doorvoeren van firmwareversies en softwarepatches

Proactief beheer van configuraties van alle elementen in uw IT omgeving

#### **Hardware Support**

On-site hardware support

Vervangende onderdelen en materialen

Firmware updates

#### **Software Support**

Toegang tot technische resources

Licentie voor het gebruik van software-updates

Advies bij installatie

AXEZ Care is opgebouwd uit verschillende beheerdiensten die gericht zijn op maximale beschikbaarheid en continuïteit van uw IT-omgeving. Daarnaast zorgen wij voor het continue verbeteren van uw IT-omgeving om stabiliteit en performance te optimaliseren.

#### **Aanpak**

AXEZ kan u helpen om vast te stellen welke beheertaken u het beste zelf kunt verzorgen. Alle overige taken kunnen worden ondergebracht in AXEZ Care dienstverlening.

Samen houden we lopende contracten tegen het licht en definiëren de route naar de gewenste situatie. Bovendien worden kosten en werkzaamheden van de komende kwartalen en jaren overzichtelijk in kaart gebracht, zodat keuzes maken makkelijk en overzichtelijk wordt.

De verantwoordelijkheden die u wilt uitbesteden worden ondergebracht in beheerdiensten van AXEZ. De coördinatie zullen wij gezamenlijk beleggen en borgen.

#### **Beheer**

Ons Service Center biedt u dezelfde functionaliteit als uw eigen IT-servicedesk met als voordeel dat u zelf niet belast wordt met kennisbeheer, toolkeuzes, resourcing en specifieke Service Center oplossingen.

Het Service Center wordt bemand door een team van ervaren IT-professionals en levert remote en on-site ondersteuning.

Het Service Center verzorgt de administratie en neemt ownership voor de door u gemelde verstoringen. Het Service Center is telefonisch, per mail, of via een klantportal te benaderen.

#### **Hardware Support**

Indexeren van de huidige SLA's met verschillende vendoren is een onderdeel van deze dienst. Het uiteindelijke doel is harmonisatie van de SLA's voor maximale effectiviteit.

Snellere probleemoplossing door gespecialiseerde en oplossingsgerichte technici die uw case van begin tot eind beheren.

Welk SLA u ook kiest, alle replacement parts en onderdelen zijn gedekt door deze dienst. Ook technische resources, patches en firmware updates vallen binnen de dekking van AXEZ Care.

Om de oplossing van complexe problemen te stroomlijnen, heeft AXEZ een escalatie management procedure die er voor zorgt dat de continuïteit gewaarborgd wordt.

### **Software Support**

Ondersteuning op software maakt integraal onderdeel uit van AXEZ Care. U krijgt toegang tot software-updates voor elk systeem dat opgenomen is in de overeenkomst.

Het Service Center neemt volledig ownership voor de call en informeert u als de oplossing bekend is, of het probleem remote opgelost is.

Technische resources zijn ook beschikbaar (telefonisch of elektronisch) voor het oplossen van uw operationele problemen of uitdagingen tijdens implementaties.

Ook kunt u bij ons terecht voor advies over software installaties of over het updaten van applicaties die geïnstalleerd zijn in uw netwerk. Aanbevelingen over firmwareversies en softwarepatches op ondersteunde producten is dan ook integraal onderdeel van deze dienstverlening.



### **AXEZ Data Availability**

In de wereld van digitale informatie zorgt AXEZ voor beschikbaarheid. Data Availability voor iedereen, overal en vooral Altijd.

AXEZ is een Data Availability specialist. Wij zorgen ervoor dat uw data beschikbaar is, altijd, waar u wilt. Daardoor kunnen uw bedrijfsprocessen optimaal functioneren en beschikken de gebruikers altijd over de juiste gegevens, zodat ze snel en goed gefundeerde beslissingen kunnen nemen.

### **Meer informatie**

De AXEZ Care diensten worden geleverd door AXEZ. Neem contact met ons op voor meer uitleg of een gesprek over welke mogelijkheden er nog meer zijn op dit gebied.

[www.axez.nl](http://www.axez.nl)  
[info@axez.nl](mailto:info@axez.nl)  
(088) 2939 999