

Managed service desk

Een aanspreekpunt voor volledige ICT-ondersteuning

In een dynamische organisatie met steeds veranderende behoeften moet de ICT-ondersteuning de bedrijfsvoering volgen. Blijvende aansluiting op de actuele behoeften van de business is immers van cruciaal belang. De toenemende integratie van functionaliteit gecombineerd met de eveneens toegenomen mobiliteit vereist dat de ondersteuning de behoeften van de gebruiker, zowel functioneel als met de geboden wijze van communicatie, flexibel volgt.

Met Managed Service Desk van KPN bent u verzekerd van een optimale ondersteuning van uw ICT-omgeving en gebruikers.

Ondersteuning op afstand door hoog opgeleide medewerkers

KPN biedt u Managed Service Desk, met hoog opgeleide en gecertificeerde medewerkers die continu worden bijgeschoold voor de meest recente technologieën en methodieken. Het hoge kennisniveau van deze medewerkers zorgt ervoor dat zij binnen korte doorlooptijden alle ICT problemen en supportverzoeken kunnen oplossen en afhandelen. Ook staat deze borg voor kwalitatief hoogstaande gebruikersondersteuning en voor technische ondersteuning op afstand. Volledig geïntegreerde tools zijn verbonden met de werkplek en gestandaardiseerde achterliggende infrastructuur. Indien noodzakelijk kunnen wij op afstand met u meekijken. Hierdoor kunnen de medewerkers al bij het eerste contact 75% van de meldingen oplossen en wordt de doorlooptijd voor het afhandelen van de melding sterk verkort.

Uw medewerkers worden in staat gesteld via een Self Service Portal rechtstreeks supportverzoeken in te dienen, de afhandeling te volgen, informatie te zoeken in de kennisbank en diverse problemen zelf op te lossen. De flexibele communicatiewijzen (denk aan telefoon, mail, chat, voice response systemen) bieden ruime mogelijkheden voor de gewenste manier van ondersteuning en een snellere oplossing van het probleem. En natuurlijk hebt u de mogelijkheid VIP-support af te nemen.

De dienstverlening staat onder een sterke regie op basis van erkende kwaliteitssystemen, en uiteraard wordt daarbij rekening gehouden met uw mate van tevredenheid over onze dienstverlening. Met een combinatie van gedegen management, doorlopende monitoring van prestaties en regelmatige tevredenheidsonderzoeken zorgen wij ervoor dat de dienstverlening continu op hoog niveau is en blijft, en waar mogelijk wordt verbeterd. Managed Service Desk wordt zowel nationaal als wereldwijd geleverd in meer dan twintig talen, met verschillende serviceniveaus en leveringsmodellen.

Hoge bedrijfscontinuïteit en productiviteit tegen lage kosten

Met Managed Service Desk van KPN beschikt u over één centraal aanspreekpunt (Single Point of Contact) voor de ondersteuning van uw medewerkers op het complete ICT domein (werkplek, communicatie, server en netwerk infrastructuur).

Het streven is een zo hoog mogelijk oplossend vermogen te bieden, ofwel het in het eerste contact direct oplossen van het probleem van de gebruiker waardoor het rendement verbetert. De geboden service is in hoge mate aanpasbaar aan uw organisatie-model en medewerkers.

Daarnaast zorgt KPN voor een continue beschikbaarheid, ontzorging en voorspelbaarheid, zodat u zich kunt richten op uw kernactiviteiten. Mocht er zich onverhoopt een calamiteit (zoals stroomuitval) voordoen dan borgt ons uitgekiende business continuïteitsplan een spoedig herstel van de dienstverlening.

Waarom KPN?

Als ITIL implementator van het eerste uur en marktleider op het gebied van integraal werkplekbeheer heeft onze dienstverlening zich al decennialang bewezen bij honderden ondernemingen. Wereldwijd behoort KPN tot de topspelers in de markt van werkplekbeheer, in Nederland nemen wij de eerste plaats in. Zowel nationaal als internationaal kunt u vertrouwen op een consistente en flexibele dienstverlening. KPN biedt over verschillende tijdzones 24x7 gestandaardiseerde dienstverlening vanuit verschillende globale en lokale service centra. Ons Global Service Delivery Model (GSDM) en de KPN Workspace Alliance (GWA) voorziet in een beproefde, flexibele en kosteneffectieve borging van wereldwijd consistente diensten met meer dan 2500 service desk medewerkers, geïntegreerde on-site diensten en programma management. Daarnaast is KPN een leidende dienstverlener op het gebied van het ICT-beheer met een uitstekende reputatie op het gebied van convergentie (werkplek en telecom). Wij bieden een one-stop-shop voor 'het nieuwe werken', outsourcing van ICT-infrastructuur en de ondersteuning die daarbij komt kijken.

Ons aanbod bestaat uit een adaptieve mix van zelfbediening, remote en on-site werkplekdiensten, die altijd zijn afgestemd op uw actuele organisatie- en gebruikersbehoeften, lokaal en wereldwijd. Omdat KPN werkt volgens beproefde, gecertificeerde methoden, bent u altijd verzekerd van een optimaal resultaat.

Meer informatie

Ga voor meer informatie over onze workspace-dienstverlening naar: kpn.com/corporatemarket of stuur een e-mail naar info.nl@kpn.com
