

Managed Operations On-Site

Efficient ICT-beheer op locatie met een perfect passende oplossing

ICT-beheer en ondersteuning moet flexibel zijn en moet de dynamiek van de business kunnen volgen. Dit leidt inherent ook tot dynamiek in uw eisen op het gebied van beheer. Waar (extra) behoefte ontstaat aan tijdelijke of juist langere ondersteuning op locatie, kan KPN op betrouwbare en kosteneffectieve wijze de verantwoordelijkheid voor uw ICT-beheer op zich nemen.

Voor ondersteuning op het gebied van ICT-beheer op locatie is Managed Operations On-Site van KPN de dienst voor u. Op basis van een detacheringsovereenkomst of in een outsourcingvariant op basis van een SLA laat u het ICT-beheer aan ons over. Voor een korte periode, of juist voor langere tijd. Welke vorm u ook kiest, wij zetten altijd hoogopgeleide professionals in en zorgen dat onze diensten naadloos zijn afgestemd op uw wensen. Zodoende bent u ervan verzekerd dat uw lokale ICT-infrastructuur betrouwbaar en kosteneffectief wordt beheerd.

Breed portfolio, nauw afgestemd op uw bedrijfsvoering

Om onze Managed Operations On-Site diensten nauw af te stemmen op uw bedrijfsvoering, heeft u de keuze uit twee vormen.

- Op projectbasis via detachering. Wij leveren hoogopgeleide professionals met de juiste certificeringen, zoals technische projectleiders en specialisten op diverse kennisgebieden. Zij zorgen ervoor dat uw ICT-infrastructuur perfect wordt beheerd. Facturering vindt plaats op basis van gemaakte uren.
- In een outtaskings- of outsourcingvariant op uw locatie. KPN neemt op basis van een SLA (met een prijs per werkplek) met één beheerteam de verantwoordelijkheid van de totale beheerketen op zich. Hierbij heeft u één aanspreekpunt voor onder meer levering van apparatuur en programmatuur, datacommunicatie, beveiliging, technisch beheer en de inrichting van diverse infrastructuuroplösungen. Uitgangspunt hierbij is dat het beheer plaatsvindt in een stabiele omgeving waarvan de componenten bekend en benoemd zijn en waarop toevoegingen, wijzigingen en verwijdering plaatsvinden binnen de gehanteerde bandbreedte.

Deze laatste variant kan een tijdelijke oplossing zijn als doorgroei naar een meer remote-gedreven beheermodel, maar ook een oplossing voor langere tijd waarbij het beheer geheel of gedeeltelijk via lokale support teams wordt ingevuld in afstemming met uw ICT-organisatie.

Servicemanagement is onderdeel van de dienstverlening: er wordt verantwoording afgelegd in uitgebreide rapportages en u hebt één aanspreekpunt op tactisch niveau voor eventuele bijsturing van de dienstverlening.

De grondslag voor de in rekening te brengen kosten bestaat uit het overeengekomen dienstenniveau, de scope van dienstverlening en het aantal beheerde componenten, zoals werkplekken, servers en databases.

In het beheer van de ICT-infrastructuur combineert KPN vaak verschillende onderdelen, zoals servicedeskdienstverlening met tweede- en derdelijns-ondersteuning voor alle componenten van een werkplekomgeving. De focus ligt daarbij op telefonische en persoonlijke support op locatie van gebruikers en klantspecifiek ICT-beheer van systemen en de bijbehorende tooling. Het beheer is veelal sterk toegesneden op de specifieke lokale behoeften en branche van de klantomgeving.

Profiteer van een perfect passende oplossing

Met Managed Operations On-Site van KPN beschikt u altijd over de juiste professionals die, dankzij de korte lijnen met uw business, uw ICT-infrastructuur optimaal beheren. Hun inzet is zeer flexibel en precies toegesneden op uw behoeften.

De continuïteit in het beheer is gewaarborgd door specialistische en gecertificeerde beheerteams die altijd dichtbij zijn en volledig aansluit op de cultuur van de organisatie. Hierdoor beschikt u over precies het beheer waar uw organisatie behoefte aan heeft, en dat tegen heldere, vaste tarieven. Ook kunt u, wanneer uw organisatie daar behoefte aan heeft, doorgroeien naar andere leveringsmodellen met een hoge(re) mate van dienstverlening op afstand en on-line support.

Inzichtelijke rapportages en één aanspreekpunt voor sturing van de dienstverlening ontzorgt u van de aandacht op automatiseringspersoneel. U kunt zich volledig concentreren op uw kernactiviteiten.

Waarom KPN?

KPN biedt een groeipad met een passende adaptieve mix van self service, remote en on-site end-to-end werkplekdiensten, continu afgestemd op actuele gebruikersbehoeften. Met een one-stop-shop voor het passend leveren van applicatie functionaliteit, infrastructuur en de bijbehorende support is onze dienstverlening uniek. Onze diensten worden door vooraanstaande analisten in de markt erkend om hun unieke positie. Als marktleider op het gebied van integraal werkplekbeheer heeft onze dienstverlening zich al meer dan 25 jaar bewezen bij honderden ondernemingen. Wereldwijd behoort KPN tot de topspelers in de markt van werkplekbeheer, in Nederland nemen wij de eerste plaats in.

Meer informatie

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