

Deskside support

Complete werkplekondersteuning op locatie

Goede ondersteuning van uw werknemers op de werkplek is essentieel voor optimale productiviteit. Naast de bestaande dienstverlening op afstand is ondersteuning op locatie in sommige gevallen onontbeerlijk.

Bedrijven willen de productiviteit van hun medewerkers optimaliseren en de perfecte balans vinden tussen flexibiliteit, kosten, prestaties en veiligheid. Mede daarom geven steeds meer van onze klanten de voorkeur aan werkplekondersteuning op afstand; een serviceproces dat speciaal is ontworpen om ervoor te zorgen dat ICT-problemen snel, efficiënt en kosteneffectief worden opgelost. Toch zijn er nog situaties waarin een probleem niet op afstand via de telefoon of met specifieke hulpmiddelen kan worden opgelost. In dergelijke situaties is de aanwezigheid van een ICT-specialist op de werkvloer van de klant noodzakelijk om optimale productiviteit te garanderen.

Uitgebreid pakket aan ondersteuningsdiensten, uitgevoerd op locatie

Deskside Support van KPN is ontworpen om uw medewerkers zo snel mogelijk weer in staat te stellen normaal verder te werken in het geval van verstoringen aan hardware of software die niet op afstand kunnen worden opgelost.

De dienstverlening van Deskside Support bestaat uit drie onderdelen:

- Het ter plekke oplossen van problemen met besturingssystemen en kritieke kantoorapplicaties.
- Het uitvoeren van Installations, Moves, Adds en Changes (IMACs). Als de installatie van bijvoorbeeld een software-image voor een nieuwe medewerker niet op afstand mogelijk is, voert KPN dit op locatie uit. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een lijst met mogelijke service verzoeken rondom de werkplek en aanverwante systemen.
- VIP-dienstverlening. Voor bepaalde werknemers waarvan het functioneren zo essentieel is dat normale dienstverleningskanalen al snel teveel aandacht kosten is een ondersteuningsmedewerker aanwezig voor directe en persoonlijke ondersteuning op locatie, onderweg of eventueel bij de werknemer thuis.

Als u de beschikking hebt over veel werkplekken is het, naast ondersteuning door een mobiel serviceteam, ook mogelijk u te voorzien van één of meer vaste ondersteuningsmedewerkers. In beide situaties bent u altijd ter plekke verzekerd van snelle, deskundige en professionele assistentie.

Aanvragen voor Deskside Support worden verwerkt door een professionele servicedesk die zorgt voor een nauwkeurige en complete rapportage over alle op locatie uitgevoerde servicewerkzaamheden. Daarnaast beschikken onze service engineers over een PDA voor toegang tot de benodigde kennis en systemen, zodat ze problemen snel en soepel kunnen afhandelen. Bovendien geven ze u informatie over hoe u een probleem in de toekomst kunt voorkomen.

Geniet van het gemak en de zekerheid van optimale dienstverlening

Deskside Support maakt samen met andere diensten van KPN, waaronder Managed Service Desk, Desktop Management, Hardware Maintenance, Workspace Systems Management en Netwerkbeheer onderdeel uit van de complete KPN Future-Ready Workspace dienstverlening.

Deskside Support biedt uw medewerkers op een kosteneffectieve en persoonlijke manier onmiddellijke toegang tot de expertise van onze ervaren professionals. Zij verlichten het takenpakket van uw eigen IT-afdeling door snelle en professionele service, en zorgen ervoor dat uw medewerkers maximaal productief zijn. En dankzij duidelijke service levels en vooraf vastgelegde opties bent u altijd verzekerd van optimale dienstverlening.

Waarom KPN?

Voor het uitvoeren van on-site dienstverlening beschikt KPN over de hoogste accreditaties van marktleidende leveranciers waaronder Microsoft en Cisco. Met behulp van innovatieve serviceprocessen en een uitgekiende logistiek biedt KPN een adaptieve mix van werkplekdiensten. Onze diensten worden doorlopend afgestemd op actuele gebruikersbehoeften en door vooraanstaande analisten in de markt geprezen om hun unieke karakter.

Als marktleider op het gebied van integraal werkplekbeheer heeft onze dienstverlening zich al meer dan 25 jaar bewezen bij honderden ondernemingen. KPN ondersteunt wereldwijd ruim 6 miljoen werkplekken via de KPN Workspace Alliance. Wereldwijd behoort KPN tot de toppers in de markt van werkplekbeheer, in Nederland nemen wij met ruime voorsprong de eerste plaats in. Zowel nationaal als internationaal kunt u vertrouwen op een consistente en flexibele dienstverlening.

KPN voert ook een actief beleid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Dit betekent voor u dat wij ervoor zorgen dat de gebruikte ICT-middelen en services zo optimaal mogelijk worden ingezet. Dit heeft als voordeel dat u enerzijds efficiënt energie verbruikt van de IT infrastructuur en operatie en anderzijds in staat wordt gesteld om verbeteringen door te voeren op het gebied van duurzaamheid in uw bedrijfsprocessen.

Meer informatie

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