

Beste klant,

In de eerste plaats verkopen we aan u, doch *service & support* is het grootste deel van ons takenpakket geworden. Dit is enerzijds te wijten aan het feit dat de klant kiest voor regelmatige controles. Anderzijds gaat de concurrentie meestal niet verder dan louter de verkoop. Graag hadden we daarom even een opsomming gemaakt van onze supportmogelijkheden.



#### LIVE SUPPORT REMOTE

Hierbij nemen we uw toestel over, op voorwaarde dat u (nog) een internetverbinding heeft. Meestal lossen we de issues op via dit kanaal. Hierbij gelden dezelfde tarieven als 'ad loco', doch u geniet van een hogere interventiesnelheid en is er geen transportkost.



#### SUPPORT AD LOCO

Hierbij sturen we een medewerker ter plaatse. Afhankelijk van de aard van de activiteit gelden er drie verschillende tariefformules (PC, netwerk en server). De klant tekent de werknota en zal naast de werkeenheden, ook een verplaatsingskost worden aangerekend.



#### SUPPORT IN ONS ATELIER/TELEFOON

Support in ons atelier/winkel. Een werknota wordt opgemaakt en afhankelijk of er bepaalde onderdelen moeten besteld worden, heeft u uw toestel terug binnen de 24 of 48u. Bij support via telefoon geldt dat de eerste 10 minuten gratis zijn.



#### SUPPORT VIA FOCUSCARE

Dit is een geplande interventie voor een nazicht van al uw werkstations (onafhankelijk of ze deel uitmaken van een werkgroep of een domein) en/of server. Het bevat een soort "klein onderhoud", waarbij wij controle uitvoeren van updates, register, harddisk & geheugen, instellen algemene filters, analyse drivers & conflictmanagement, inwendig nazicht en controle back-upstelsysteem. We werken via een herinneringssysteem, waarbij u de keuze heeft uit maandelijks, driemaandelijks, halfjaarlijks en jaarlijks!



#### SUPPORT VIA ONDERHOUDSCONTRACT

Bij dit type spreken we een vast tarief af, waarin een vast aantal werkeenheden vervat zitten. Er wordt zowel remote als ad loco gewerkt, om al dan niet anticiperend, controles uit te voeren en concrete problemen op te lossen. Voordelen zijn o.a. voorrang bij oproepen, voordeeltarief door vaste afname en bij verhoging volume.

Voor verdere uitleg, staan we graag ter uwer beschikking.

Focus Team Eeklo