

Gebruikersondersteuning

Echte hulp, telefonisch en online

Wachtwoord kwijt? Een nieuw gebruikersaccount aanvragen? Problemen met een applicatie die niet meer werkt? Een vraag over beeldscherminstellingen of het delen van bestanden? Binnen onze dienst *Gebruikersondersteuning* helpen we jullie medewerkers bij alle IT-gerelateerde vragen, verzoeken of problemen. Als een goede buur... snel en in begrijpelijke taal. En dat doen we online en telefonisch.

Met onze dienst *Gebruikersondersteuning* voorziet IT Local jullie in een oplossing waarbij jullie medewerkers een centraal punt hebben waar ze terecht kunnen voor al hun IT-vragen, verzoeken en storingen. Online en telefonisch:

- De online Servicedesk is dé plek voor alle hulpvragen en incidentmeldingen. Deze oplossing geeft jullie medewerkers continu een helder inzicht in wat er speelt en wat de voortgang is.
- Ook aan de telefoon helpen we snel en kundig. Geen scripts, maar direct iemand aan de lijn met kennis van zaken. Die jullie medewerkers helder te woord staat en het oplost!

Snelle afhandeling van serviceverzoeken

Wanneer jullie medewerkers assistentie willen bij een wachtwoordherstel, een nieuw gebruikersaccount willen aanvragen of gebruikersrechten aangepast willen hebben, dan zijn ze bij onze Servicedesk aan het juiste adres. Onze medewerkers leiden jullie verzoeken door de juiste processen om deze zo snel en efficiënt mogelijk voor jullie af te handelen.

Assistentie bij vragen over gebruik van IT-apparatuur en applicaties

Vragen over beeldscherminstellingen op je werkstation? Hulp nodig bij het instellen van een nieuwe webcam op je laptop? Benieuwd hoe je het beste een bestand met je collega's kunt delen? Onze Servicedeskmedewerkers denken met jullie mee en adviseren jullie medewerkers graag over het gebruik van IT-apparatuur en applicaties. En hebben ze geen direct antwoord of een panklaar advies paraat, dan zoeken ze het voor jullie uit.

Ondersteuning bij IT-incidenten

Een applicatie die ineens niet meer op wil starten, een belangrijk bestand dat verdwenen is, een mail die niet bij de ontvanger is aangekomen... allemaal incidenten waar jullie medewerkers tegenaan kunnen lopen. En die onze Servicedeskmedewerkers graag snel en goed oplossen.

Altijd dichtbij

Loopt er geen Servicedeskmedewerker op jullie locatie rond? Dan helpen wij jullie medewerkers op afstand. Via onze beheerssoftware kijken onze Servicedeskmedewerkers mee op de werkplek van jullie medewerkers en lossen eventuele problemen op. Uiteraard kijken we alleen mee na toestemming van jullie medewerkers.

Onze online Servicedesk... een schat aan informatie

Onze online Servicedesk is een service-omgeving op maat voor jullie organisatie. Met daarin een kennisbank boordevol handige informatie: van procedures, handleidingen en instructievideo's tot veel gestelde vragen en tips en trucs. Zodat jullie medewerkers bijvoorbeeld gemakkelijk zelf hun wachtwoord kunnen resetten. Of hun beeldscherm goed kunnen instellen. De online Servicedesk is



ook de plek voor het stellen van vragen, het doorgeven van verzoeken en het melden van incidenten. 24 uur per dag, zeven dagen per week. Jullie medewerkers zien de voortgang van hun tickets en als organisatie heb je altijd het totaaloverzicht.

Wat doen wij precies voor jullie?

Deze tabel geeft aan wat onze medewerkers precies voor jullie doen binnen de dienst *Gebruikersondersteuning*:

Gebruikersondersteuning

Werkzaamheden	Frequentie	Onderdeel van contract	
		Professioneel beheer	24/7-monitoring
Wachtwoord resetten	Op aanvraag	✓	Nacalculatie
Account aanmaken	Op aanvraag	✓	Nacalculatie
Toegangsrechten aanpassen	Op aanvraag	✓	Nacalculatie
Kleine configuratieaanpassingen*	Op aanvraag	✓	Nacalculatie
Ondersteuning bij incidenten	Op aanvraag	✓	Nacalculatie
Ondersteuning via telefoon	Tijdens kantooruren	✓	Nacalculatie
Ondersteuning via e-mail	Tijdens kantooruren	✓	Nacalculatie
Ondersteuning via ticketsysteem	Tijdens kantooruren	✓	Nacalculatie

* Onder *kleine configuratieaanpassingen* verstaan wij onder meer het aanpassen van instellingen voor randapparatuur en persoonlijke instellingen van het besturingssysteem.

Hebben jullie een vraag over een bedrijfsspecifieke applicatie? Of een probleem daarmee? Daarmee kunnen we jullie binnen deze dienst niet helpen. Neem in zo'n situatie rechtstreeks contact op met jullie applicatiebeheerder of leverancier. Dat kan eventueel via tussenkomst van ons.