

Steeds meer organisaties vertrouwen op TOPdesk als bedrijfskritische applicatie. Hierdoor wordt de continuïteit en beschikbaarheid van de applicatie van groter belang. Om uw klanten optimaal te kunnen bedienen, moeten calamiteiten zo snel mogelijk worden opgelost. Met de dienst Calamiteiten-support zorgt een TOPdesk-medewerker ervoor dat de applicatie zo snel mogelijk weer functioneert in geval van een calamiteit.

In deze whitepaper:

- Calamiteiten-support
- Werkwijze
- Responstijd
- Uitgebreid onderhoud
- Kosten

CALAMITEITEN-SUPPORT

In uw organisatie wordt TOPdesk door een groot aantal mensen gebruikt. Wanneer om welke reden dan ook TOPdesk niet gebruikt kan worden, kunnen uw klanten niet optimaal worden bediend. Om dergelijke kostbare situaties zo snel mogelijk het hoofd te bieden, kunt u gebruikmaken van de dienst Calamiteiten-support van TOPdesk. Binnen afzienbare tijd staat er een TOPdesk-medewerker op de stoep die u helpt de problemen op te lossen. Dankzij deze dienst bent u verzekerd van vakkundige ondersteuning op locatie.

WERKWIJZE

Er ontstaat een calamiteit in uw TOPdesk-omgeving: TOPdesk kan niet meer worden ingezet ter ondersteuning van uw klanten. In een dergelijke situatie neemt u contact op met de afdeling Support van TOPdesk. Onze support-medewerkers spannen zich tot het uiterste in om de problemen zo spoedig mogelijk op te lossen. Wanneer deze telefonische ondersteuning echter geen uitkomst biedt, kunt u een beroep doen op de dienst Calamiteiten-support. Er komt dan zo spoedig mogelijk een support-specialist van TOPdesk naar u toe om u verder te helpen.



RESPONSTIJD

Bij een calamiteit binnen Nederland vertrekt de support-specialist binnen twee uur vanaf Delft naar uw organisatie. Uiteraard kunnen er afspraken gemaakt worden voor vestigingen buiten Nederland.



UITGEBREID ONDERHOUD

De dienst Calamiteiten-support van TOPdesk is ook onderdeel van de uitgebreide onderhoudscontracten die u kunt afsluiten bij TOPdesk. Er bestaat een keuze tussen het Onderhoud Plus-pakket en het Premium Onderhoud-pakket. Beide onderhoudscontracten bevatten een pakket aan extra diensten die u kunt afsluiten om zo de dienstverlening rondom TOPdesk te optimaliseren. Informeer naar de mogelijkheden.

KOSTEN

De kosten voor de dienst Calamiteiten-support bedragen €4.000,- per jaar. Hierbij is twee keer ondersteuning bij calamiteiten per contractjaar inbegrepen. Maakt u binnen het contractjaar meer dan twee keer gebruik van deze dienst, dan betaalt u €1.250,- per extra keer. Deze kosten zijn inclusief reiskosten en voorrijkosten binnen Nederland en exclusief BTW.

Andere relevante whitepapers:

- [Onderhoudscontracten](#)
- [Verlengde openingstijden Support](#)
- [Applicatiebeheer op locatie](#)
- [TOPdesk-audit](#)

MEER INFORMATIE

Bij u op locatie of bij ons in Delft bespreken we graag wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen.

U kunt contact met ons opnemen via telefoon (015) 270 09 09 of e-mailen naar consultancy@topdesk.nl. Neem ook eens een kijkje op onze website www.topdesk.nl.