



EG Support giver dig ét kontaktpunkt for alle dine it-relaterede problemer

EG Support Fordele:

- Kundetilpassede åbningstider.
- Kundetilpassede reaktionstider og beredskab.
- Skalérbar - pay as you grow.
- Supportfunktion til faste, kendte priser.
- EG tager ansvaret, så du kan fokusere på din kerneforretning.

Det kan være svært og tidskrævende at have forskellige it-systemer med hver sin supportkontakt.

Du har sikkert mange forskellige systemer i din virksomhed, og til hvert system er der tilknyttet en eller flere kontaktpersoner, du kan kontakte i tilfælde af problemer eller spørgsmål. Måske oplever du også, at det kan være uklart, hvem der skal tage sig af en specifik opstået udfordring?

Ét kontaktpunkt til alle dine it-relaterede henvendelser

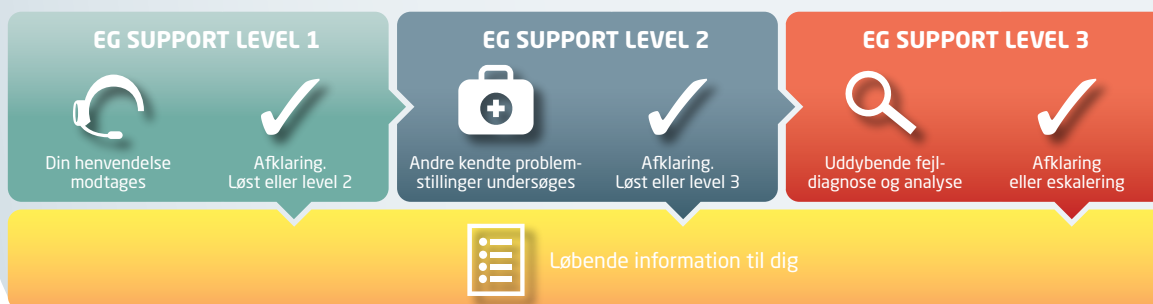
EG kan tage det fulde ansvar for din virksomheds it-support. Uanset hvilken afdeling dine medarbejdere befinder sig i, og uanset hvilke it-problemer der opstår, så de kun har ét samlet kontaktpunkt og ét telefonnummer at ringe til. Det gælder også kontakten til alle dine tredjepartsleverandører.

Når du henvender dig, logger vi din sag i vores sagshåndteringssystem. Du får løbende tilbagemeldinger, når der sker udvikling i din sag, og vi lukker den først, når den er løst.

Support på alle niveauer

EG tilbyder support på flere niveauer. Viser det sig, at vi ikke kan afhjælpe din konkrete sag, eskaleres den hurtigt videre til vores team af specialister i næste level.

Uanset dit behov for support står EG klar til at hjælpe dig. Det eneste, du skal gøre, er at ringe til EG Support, som i de fleste tilfælde løser din henvendelse med det samme. Viser det sig, at EG Support ikke kan afhjælpe problemet, eskalerer vi det hurtigt videre til vores specialister i næste niveau.



EG Support (1. og 2. level support) afhjælper fejl og spørgsmål på standard-henvendelser og dokumenterede kundetilpasninger i fx EG-brancheløsninger, CRM, AX eller NAV. Hvis din henvendelse viser sig at være teknisk "langhåret", eskaleres den til 3. level. Her bliver der foretaget uddybende fejl-diagnoser og analyse af kode med henblik på at finde eventuelle fejl, og der fokuseres på at finde en workaroud. Findes der en workaroud, dokumenteres den og sendes til EG Support, hvorefter du bliver briefet.

EG Support følger løbende op på og koordinerer hele processen, samt sørger for, at sagen bliver løst inden for rammerne af den serviceaftale som er aftalt.

Baseret på ITIL®

EG Support er baseret på ITIL® (forkortelse for IT Infrastructure Library), som kort fortalt er en best practice for "sund fornuft" inden for it-service-managementteori og -processer. Det er disse processer, EG Support følger, når der opstår nedbrud, ændringsønsker eller andre hændelser i din it-drift.

EG Support tilpasset dit behov

Du kan tegne en Service Level Agreement (serviceaftale), som passer specifikt til dit behov. Det drejer sig om kundetilpassede åbningstider (op til 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, 365 dage om året), reaktionstider og beredskab.

EG Support giver dig minimal nedetid og genopretter din normale, daglige situation hurtigst muligt.

It-løsninger, der styrker din forretning og matcher din branche

EG er blandt Skandinaviens førende leverandører af it-løsninger, der skaber forretningsmæssig værdi for både små og store virksomheder. Vi har mere end 1.600 medarbejdere, som med deres viden og brancheindsigt bidrager til produktivitetsforbedringer hos vores kunder i Danmark, Norge og Sverige.

EG Support Funktioner:

- Ét kontaktpunkt ved alle kundehenvendelser på tværs af forretningen.
- EG Support (1. og 2. level support) afhjælper fejl og spørgsmål på standard-henvendelser og dokumenterede kundetilpasninger i fx EG-brancheløsninger, CRM, AX eller NAV.
- 3. level support foretager uddybende fejl-diagnoser og analyse af kode med henblik på at finde eventuelle fejl samt fokuserer på at finde en workaroud.
- Tredjepartsleverandør kontakt.
- Informere løbende om forløbet og igen, når der er fundet en løsning.
- Kan levere en månedlig performance-rapport, som redegør for belastning, fordeling, respons og lukkerater på henvendelser og forespørgsler.

Kontakt EG på tlf. 7013 2211 eller eg@eg.dk, eller læs mere om EG Support på www.eg.dk.



Adding value to business