

VERAX SYSTEMS

Usługi wsparcia technicznego systemów informatycznych

Verax Systems dostarcza usługi wsparcia technicznego dla najbardziej wymagających klientów.

Nasi inżynierowie mają wieloletnie doświadczenie we wspieraniu **złożonych rozwiązań i systemów informatycznych oraz telekomunikacyjnych.**

Oferujemy **konkurencyjne** usługi wsparcia technicznego dla rozwiązań własnych, jak i pochodzących od innych dostawców.

Aktualnie Verax Systems udziela wsparcia firmom w Europie i Azji w zakresie systemów Oracle, IBM WebSphere, JBOSS oraz aplikacji dedykowanych.

Na świecie

Newark, DE (U.S.A.)

Newton Abbot (Anglia)

Dublin (Irlandia)

Poznań (Polska)

Monachium (Niemcy)

office@veraxsystems.com

O firmie

Verax Systems to *software house* oraz integrator systemowy oferujący innowacyjne i zaawansowane technologicznie rozwiązania IT dla sektora telekomunikacyjnego oraz przemysłu, usług i handlu. Od momentu powstania Verax Systems świadczy usługi i realizuje projekty dla Klientów na pięciu kontynentach.

Oferta

Zakres oferowanych przez nas usług wsparcia technicznego obejmuje:

- **Rozwiązywanie zgłoszonych problemów** zgodnie z zakontraktowanymi parametrami SLA.
- **Aktywny monitoring** wspieranych systemów IT, gwarantujący wczesne wykrywanie problemów.
- **Monitoring wydajności i dostępności** (*capacity and availability*) wspieranych systemów.
- Zarządzanie wersjami oprogramowania oraz **instalację uaktualnień.**
- **Okresowe raporty** obejmujące wszystkie aspekty funkcjonowania wspieranych systemów.

Service level agreements (SLA)

Verax Systems stosuje następujące parametry SLA:

- **Czas przyjęcia zgłoszenia** (*Time to Acknowledge* - TTA) – jest to czas pomiędzy zgłoszeniem problemu przez Klienta a potwierdzeniem jego przyjęcia przez inżyniera Verax Systems.
- **Czas odpowiedzi** (*Time to Respond* - TTR) – to czas pomiędzy zgłoszeniem problemu przez Klienta a planowym czasem pierwszej odpowiedzi na zgłoszenie.
- **Czas rozwiązania prowizorycznego** (*Time to workaround* - TTW), o ile można je zaproponować.
- **Czas naprawy** (*Time to fix* - TTF) – okres od zgłoszenia problemu do chwili jego rozwiązania.
- **Częstotliwość raportowania** (*Reporting frequency* - RF) – częstotliwość powiadamiania Klienta o aktualnym statusie problemu.

Na SLA składają się wartości ww. parametrów wraz z wagą zdarzenia i trybem wsparcia technicznego (np. 24/7, 9/5).

Jak to robimy?

Usługi wsparcia technicznego świadczone są przez Verax Systems w następujący sposób:

- Problemy mogą być zgłaszane poprzez **e-mail**, **telefonicznie** lub formularz **na stronach www**.
- W celu zagwarantowania ciągłości obsługi wsparcia Verax Systems posiada **call center**.
- Każde zgłoszenie jest odnotowane w systemie śledzenia zgłoszeń i posiada odrębny identyfikator.
- Zmiana statusu zgłoszenia powoduje automatyczne powiadomienie Klienta za pomocą poczty elektronicznej.
- Internetowy portal Klienta umożliwiający monitorowanie zgłoszeń posiada przyjazny interfejs.

Verax Systems mierzy zgodność usług z parametrami **SLA** oraz wysyła Klientom **okresowe raporty**. Opcjonalnie udostępniamy usługę zdalnego, hostowanego przez nas monitoringu aplikacji i sieci za pomocą Verax NMS:

<http://www.veraxsystems.com/pl/products/nms>.

Korzyści

Główne korzyści usług wsparcia technicznego świadczonych przez Verax Systems wynikają z:

- Zastosowania gotowych pakietów serwisowych SLA.
- Elastyczności w zakresie dostosowania warunków usług do potrzeb i wymagań.
- Wsparcia możliwego w różnych wariantach czasowych w tym w trybie 24/7.
- Ścisłe określonych procedur wsparcia.
- Zautomatyzowanego procesu komunikacji poprzez e-mail i portal Klienta.
- Mierzenie SLA i raportowanie.
- Sprawdzonej i audytowanej polityki bezpieczeństwa oraz z zastosowania infrastruktury VPN w celu bezpiecznego zdalnego dostępu do wspieranych systemów.

Dlaczego Verax Systems?

Verax Systems, dzięki umiejętności sprostać rosnącym wyzwaniom rynku, zdobył reputację silnego partnera dostarczającego skuteczne wsparcie techniczne oraz gwarantującego zadowolenie Klienta.

Aby uzyskać więcej informacji o produktach i usługach Verax Systems skontaktuj się z nami lub odwiedź naszą stronę www.veraxsystems.com/pl.