

Support

Maksimér værdien af Microsoft Cloud med 24/7 adgang til de bedst certificerede eksperter

Få det rigtige support-team til at hjælpe din organisation

Mens din rejse med Cloud skrider fremad, vil du opleve at dine applikationer og services har brug for den bedst mulige omsorg og support – og du vil opdage at den support de har brug for, er anderledes end traditionelle it-løsninger. Derfor; vær sikker på, at du har det rigtige team bage dig.

Cloud repræsenterer et nyt domæne, der kræver ny teknisk forståelse for kode, data, logning, sikkerhed, performance og metrikker. Cloudeon har dygtige specialister, som sikrer effektiv support og problemløsning.

Hvorfor Cloudeon Support?

Cloud ekspertise og backup - med Cloudeon support får din organisation garanterede responstider når et problem opstår - og du kan være sikker på, at din organisation bliver støttet af dedikerede eksperter døgnet rundt, som kan hjælpe med at få din forretning op og køre igen.

Minimér driftsforstyrrelser - Hvert minut tæller når forretningen er lagt ned af IT problemer. Med et hold af eksperter i ryggen reduceres nedetiden.

Med dig hele vejen - Cloudeon er dedikeret til at hjælpe din organisation til succes – og vi stopper ikke før din supportsag er løst. Uanset hvor ansvaret for problemet måtte ligge, hjælper vi dig tilbage til det, der er vigtigt; At drive din forretning.

NØGLEFUNKTIONER



24x7 Teknisk support (8x5 Essential) sikrer din organisation adgang til dygtige support ingeniører.



Garanteret første respons tid på ned til 15 minutter, sikrer den hurtigst mulige problemløsning.



Guide til arkitekturvalidering baseret på Cloud best practice.



Guide til Cloud omkostninger sikrer, at dine omkostninger ikke tager overhånd.



Microsoft premium support partner sikrer at problemer kan eskaleres til Microsoft.



Eskalation til Microsofts support-organisation og kontinuerligt arbejde ind til problemet er løst.



Månedlig incident rapport med detaljeret indsigt i dine hændelser.



En dedikeret ressource til rådgivning om Cloud-arkitektur.



Ready, Set, Go - den fulde Cloud Journey

Cloud Academy

READY →

Cloud Reality
Essential

Cloud Reality
Ultimate: pr. VM

SET →

Cloud Enablement

GO →

Cloud Transition

Cloud Operation

Cloud Support

OpsAI SaaS Inklusiv

OpsAI SaaS fakturering pr. md.

 OpsAI

Cloud Support Services

Uanset hvordan du bruger Cloud, vil Cloudeons supportpakker kunne tilbyde den bedst mulige ekspertise, øge din produktivitet, reducere forretningsomkostninger og skabe fremdrift i din applikations udvikling.

Cloud support pakke	Essential	Advanced	Ultimate
Bedst til	Produktions server miljøer	Forretnings kritisk afhængighed	Betydelig afhængighed mellem flere produkter
Support område	Cloud ^[1]	Cloud ^[1]	Cloud ^[1] , Hybrid og lokalt it-miljø ^[2]
Support tilgængelig	Inden for normal åbningstid er der adgang til support-ingeniører via mail og tlf.	24x7 adgang til support-ingeniører via mail og tlf.	24x7 adgang til support-ingeniører via mail og tlf.
Levering af support	Fjern support	Fjern support	Fjern og lokal support
Alvorlighed af sag / initial responstid	Alvorlighed A < 2 timer Alvorlighed B < 4 timer Alvorlighed C < 8 timer	Alvorlighed A < 1 timer Alvorlighed B < 2 timer Alvorlighed C < 4 timer	Alvorlighed 1 < 15 min (med hurtig respons) Alvorlighed A < 1 timer Alvorlighed B < 2 timer Alvorlighed C < 4 timer
Maksimal alvorlighed	A	A	1
Reaktiv problemløsning	✓	✓	✓
Cloud omkostnings optimering	✓	✓	✓
Eskalering til Cloud udbyder	✓	✓	✓
Fejlfinding i tredjeparts software	–	–	✓
Teknisk om-boarding manager	Pulje	Pulje	Udpeget
Specialenhed og eskaleringsmulighed	–	–	✓
Arkitektur-support	–	–	Kundespecific arkitektur-support, leveret af Cloud specialister
Årlige support timer*	85	170	270

* Ekstra timer vil blive afregnet i henhold til kundens supportaftale. Ikke brugte timer på en supportaftale vil ikke blive krediteret eller overført til en ny supportperiode.

[1] Cloud support på Microsofts Azure platform kræver, at Cloudeon er 'Digital Partner of Record' (DPOR) eller CSP-partner på relevante Azure subscriptions.

[2] Support af lokale it-miljøer kræver tillægsservices (merpris) og indeholder yderligere rejseomkostninger, hvis lokationen er længere end 10 km. væk fra Cloudeons nærmeste kontor.

Kontakt

Har du spørgsmål eller ønsker yderligere information, er du velkommen til at kontakte TDC Erhverv på 77 33 71 71 tdc.dk/cloudeon

KONTAKT
RING 77 33 71 71