



Remote SupportLine

Med Remote SupportLine opnås en ydelse der bygger på at Ateas konsulenter hurtigt og dynamisk arbejder remote på virksomhedens it-system. Drift og administration er en central del af de opgaveområder, som Remote SupportLine dækker over.

Med Remote SupportLine etableres en sikker dataforbindelse mellem udvalgte dele af virksomhedens it-system og Ateas Driftscenter.

På denne måde har vort tekniske personale mulighed for online og proaktivt at hjælpe virksomhedens it-stab eller superbrugere med besvarelse og afhjælpning af system- og driftstekniske problemstillinger, ved direkte at kunne overtage serverkonsoller eller andre enheder i it-miljøet.

Ved afholdelse af ferie, sygdom eller anden fravær blandt it-personalet i virksomheden, kan Remote SupportLine endvidere anvendes til at lade Atea Driftscenter kontrollere udvalgte og nærmere aftalte systemfunktioner for en given periode.

Remote SupportLine er alene rettet mod assistance til it-kyndigt personale som fx virksomhedens it-medarbejdere eller superbrugere i tilfælde, hvor behovet måtte opstå.

Af sikkerhedsmæssige årsager skabes dataforbindelsen som en VPN, WAN eller RAS med tilbagekald (dialback), ligesom forbindelsen til systemerne kun sker efter aftale med navngivne it-medarbejdere eller superbrugere hos virksomheden.

Vi stiller ligesom andre virksomheder store krav til sikkerheden. Udstyret, der bliver

benyttet til remote overtagelse, er ikke i fysisk forbindelse med andre netværk under remote overtagelsen.

Organisatorisk sikkerhed betyder, at de medarbejdere fra Atea, der får adgang til din virksomheds it-system, din organisation og andre interne forhold, har tavshedspligt. Når vores konsulenter har udført et stykke arbejde, noteres dette i en logbog hos Atea, således at det er klart, hvem der er ansvarlig for hvad. Alt datatrafik, der foregår mellem Atea og virksomheden, er krypteret.

Sammen med ydelserne Kritisk Beredskab og Forebyggende Vedligeholdelse opnås både en meget kort reaktionstid, der kan minimere virksomhedens nedetid, samt en økonomisk attraktiv effektivisering i forbindelse med Forebyggende Vedligeholdelse.

Ved at benytte Remote SupportLine opnås b.la.:

- Avanceret telefonsupport og øget kvalitet i den ydede fjernsupport
- Mulighed for driftscheck af primære systemfunktioner ved it-stabens fravær
- En ekstra ressource til løsning af mindre driftsrelaterede problemstillinger
- Korrekt og professionel håndtering af opståede problemer
- Kvalificeret online superbrugersupport på fx virksomhedens fjernlokationer etc.

Forudsætninger

Remote SupportLine tegnes for en periode på minimum 12 måneder.



Yderligere information

Har du spørgsmål til Ateas Remote Supportline, er du meget velkommen til at kontakte Atea Service & Support på telefon 7025 2550.