

Exploitation

Exploitation

Après la mise en exploitation d'un projet, nous garantissons par une gamme complète de prestations un parfait fonctionnement et une disponibilité totale de l'ensemble de l'infrastructure du réseau. Dans le cadre de la maintenance, de l'assistance et de la gestion proactive des systèmes, nous assurons un déroulement harmonieux des opérations sur vos systèmes.

Help Desk

Les grandes et moyennes entreprises comme les plus petites peuvent compter sur le soutien de notre Help Desk. Le support à l'utilisateur et à l'exploitation interviennent par une assistance à distance via e-mail, téléphone et surveillance des réseaux du client.

Si un appareil est défectueux, il est annoncé directement à notre service Help Desk, qui le prend en charge et traite le problème de manière appropriée.

Si un client annonce un problème de réseau qui ne peut pas être résolu à distance, un technicien se rend sur place dans les délais les plus brefs pour résoudre ce problème.

En ce qui concernent les contrats de services, les réseaux des clients sont surveillés de manière régulière. On s'assure ainsi que tous les composants fonctionnent parfaitement et que les éventuelles perturbations peuvent être réparées de manière proactive. Des valeurs seuils précisément définies assurent une intervention en temps opportun et réduisent ainsi le risque de pannes et de réparations coûteuses.

Jumping NET offre ainsi avec le service Help Desk les garanties les plus élevées en ce qui concerne l'assistance, la maintenance et les réparations de tous les composants et assure de ce fait au client la fonctionnalité de ses systèmes IT ainsi que la préservation de ses investissements pour l'avenir.

Par un contrat d'Outsourcing, vous pouvez confier à Jumping NET les tâches de votre hotline interne. Dans les entreprises comptant de nombreux employés tout particulièrement, les problèmes quotidiens des utilisateurs sont inévitables et doivent pouvoir être résolus rapidement pour assurer l'efficacité économique de l'entreprise. Comme cette résolution rapide des problèmes n'est pas toujours possible ni assurée dans ce type d'environnement, Jumping NET propose une assistance totale de la gestion IT. Pour garantir les prestations souhaitées, un Service Level Agreement est conclu pour assurer au client de brefs temps de réactions qui correspondent à ses besoins.

- First Level Support: assistance immédiate par téléphone ou par e-mail
- Second Level Support: assistance par accès à distance: installation de logiciels, ouverture et fermeture de comptes, e-mail, définition et suppression de mots de passe, analyse des erreurs, etc.
- Third Level Support: si le problème survenu ne peut pas être résolu par une assistance du second niveau, les processus d'escalade sont immédiatement déclenchés et un spécialiste de Jumping NET est dépêché sur place dans le temps de réaction défini pour résoudre le problème.

Outsourcing complet

Jumping NET peut également prendre en charge la responsabilité totale de l'infrastructure IT et de son exploitation.

Notre catalogue de prestations dans le domaine de l'outsourcing comprend:

- Conseil et intégration de systèmes, formation orientée système
- Planification, projet, implémentation et conduite de projet pour des systèmes clients-serveur ouverts et des réseaux, formation orientée projet dispensée aux administrateurs responsables.
- Analyse et mise en état de systèmes
- Localisation et résolution générales des erreurs dans les environnements de systèmes et de réseaux.
- Planification des cas d'urgence et de la sécurité informatique
- Analyse et planification de la sécurité, exercices des comportements en cas d'urgence et accès aux capacités de réserve pour diminuer les conséquences fâcheuses des catastrophes pouvant affecter vos ressources IT.
- Gestion des installations
- Coordination des livraisons et des installations prêtes à l'exploitation - de la planification au test.
- Gestion de systèmes
- Surveillance, commande et optimisation des procédures IT pour assurer une exploitation IT efficace chez l'utilisateur.
- Gestion de réseaux
- Surveillance et exploitation de l'infrastructure de réseau. Etablissement régulier de rapports de gestion avec analyse de la situation présente et propositions d'optimisation.
- Help Desk
- Conseil téléphonique aux utilisateurs et soutien dans tous les domaines.