



Support services on Request (SSoR)

Jouw toegangspoort om je IT-team uit te breiden



De economisch context van een bedrijf verandert sneller en sneller, om hiermee om te gaan moet ook de IT-infrastructuur evolueren.

Het kan daarom een uitdaging zijn om het evenwicht te bewaren tussen het onderhouden van je huidige infrastructuur en de ontwikkeling van de toekomstige infrastructuur op aspecten zoals bv. capaciteit en kennis.

Door te kiezen voor de Support Services on Request van Proximus SpearIT, **krijgt jouw bedrijf toegang tot een wereld van expertise om deze uitdagingen aan te gaan.** Wij bieden ondersteuning op basis van de vraag van de klant, een consistente kennisdeling via ons operations team en garanderen een volledige afhandeling.

Wat is Support Services on Request (SSoR)?

Support Services on Request is een dienst **op basis van een prepaid bundel** en omvat de supportdiensten van Proximus SpearIT. Het vormt een **ideale aanvulling op je onderhoudscontract of kan als stand alone gebruikt worden.**

Een supportaanvraag heeft betrekking op aanvragen die niet onder een onderhouds- of managed service contract vallen en biedt ondersteuning op een 'best effort' basis. Deze diensten kunnen probleemoplossing, configuratie of optimalisatie en installatie omvatten.

Waarvoor heb je SSoR nodig?

Minder administratie en minder kosten

SSoR is een prepaid servicemodel waarmee je een creditbundel kunt kopen in een formaat dat bij jouw bedrijf past. Deze credits zijn 1 jaar geldig en de diensten worden van je saldo afgetrokken, zonder administratieve rompslomp. Bovendien worden er, afhankelijk van de grootte van jouw pakket, extra credits toegekend.

Kostenopvolging

Ontvang maandelijks een status van je resterende saldo of vraag een overzicht van uitgevoerde werken.

Verhoogde productiviteit en schaalbaarheid

Bij nood aan verandering of schaalbaarheid kan je met SSoR sneller handelen omdat je de financiële flow overslaat en beroep doet op je beschikbare credits.

Betere reactiesnelheid naar de klant

Krijg toegang tot Proximus SpearIT's expertise voor technische hulp bij je supportaanvraag op basis van 'best effort'.

Gemakkelijke en eenvoudige tariefstellingen

Ontvang extra credits gebaseerd op de bundel die je selecteert. Afhankelijk van je aanvraag kiest Proximus SpearIT het juiste profiel om jouw support request te beantwoorden. Op basis hiervan worden de lopende tarieven toegepast.



Hoe werkt SSoR?

Support Services on Request is een supportcontract met een eenvoudige en begrijpelijke prijsstelling en biedt een uitgebreide reeks diensten aan.

De prijzen worden bepaald per supportlevel en zijn gebaseerd op de geldende tarieven.

Bij een aanvraag zal Proximus SpearIT de aanvraag evalueren, rekening houdend met het vereiste kennis- en competentieniveau voor een optimale ondersteuning.

Het SSoR-contract is remote first, waarbij eerst getracht zal worden om het probleem vanop afstand te verhelpen. **Proximus SpearIT garandeert de beschikbaarheid van de vereiste competentieniveaus op “best effort”**. De dienstverlening omvat ondersteuning per telefoon of per e-mail.

Na kantooruren of op feestdagen is support beschikbaar indien gepland, maar tegen betaling.

Beroep doen op Proximus SpearIT om de diensten te leveren is eenvoudig en **vereist geen extra administratie van de klant**. Na de intake wordt een aanvraag voor de juiste tools geëvalueerd, gepland en uitgevoerd. Hetzij op afstand, hetzij ter plaatse. Daarna worden de kosten afgetrokken van het saldo en is er op verzoek een verslag beschikbaar.



Basic 2,5 K

Koop 2500 credits



Medium 5 K

Koop 5000 credits en ontvang 5125 credits



Large 10 K

Koop 10000 credits en ontvang 10500 credits



XL 15 K

Koop 15000 credits en ontvang 16125 credits

Kostenstructuur

	Remote dienstverlening	On-site dienstverlening
Reiskosten per interventie	NVT	150 EUR

Onze Proximus
SpearIT experts
helpen je wanneer
nodig.

Stap 1
Neem contact op
met ons salesteam



Stap 2
Selecteer de
bundel die bij je
vereisten past



Stap 3
Start je supportaanvraag

Hoe ziet een supportaanvraag eruit?

- 1 Case aanmaken:** Contacteer de Service Desk op **+32 (0)2 207 30 80**.
- 2 Analyse:** We bekijken en plannen je case.
- 3 Beheer:** Wij selecteren voor jou het juiste kennis- en competentieniveau.
- 4 Implementatie:** Remote of on-site uitvoering van de werken door onze techniekers.
- 5 Rapportering:** Op aanvraag krijg je een overzicht van de gewerkte uren en reiskosten.
- 6 Administratie:** Je ontvangt maandelijks je saldo en een melding wanneer je bundel aan vernieuwing toe is.

Contacteer ons salesteam op:

+32 (0)2 207 30 89 (NL)

+32 (0)2 207 30 88 (FR)



proximus
spearit