



80%

van uw servicevragen
direct beantwoord

LET US HELP YOU DO BETTER...

Uw bedrijfsprocessen zijn de spil van uw onderneming – stilstand staat gelijk aan verlies. Met een servicecontract van Columbus bent u zeker van continuïteit. Onze ogenblikkelijke inzet beperkt down-time tot een minimum.

Als Columbus ondersteunen we klanten bij zakelijk succes. Door de inzet van beproefde Microsoft-oplossingen maximaliseren we de efficiency en de overall prestaties van uw organisatie.

Dankzij diepgaande kennis van zowel software als bedrijfsprocessen spelen we naadloos in op uw bedrijfsbehoeftes. Zo ook bij serviceverlening: samen kiezen we het serviceniveau dat bij u past.

ZEKER EN HELDER:

- ✓ Verzekerd van continuïteit, dankzij directe inzet van specialisten bij incidenten
- ✓ Vaste investering in helpdesk, zonder verrassingen achteraf. Bovendien korting bij meerjarig servicecontract
- ✓ Ondersteuning voor standaard Dynamics software én maatwerk aanpassingen. Daarnaast contact met leveranciers van software rond systeembugs
- ✓ Toegang tot Columbus Customer Portal: incidentmelding en statusoverzicht, plus uitgebreide informatie over uw systeem, zoals factsheets, handleidingen, trainingsmateriaal en software releases
- ✓ Heldere responstijd voor incidenten. Prioriteit is afhankelijk van invloed op bedrijfsproces (urgentie) en aantal werkplekken (impact)



Bij Columbus vindt u altijd een passend servicecontract :

Welk mate van ondersteuning bij u past, hangt af van meerdere factoren. Samen met u kijken we naar het juiste servicecontract voor uw onderneming.

1. Basic servicecontract

Directe ondersteuning bij incidenten met de prioriteit 'spoed', bijvoorbeeld bij een business-stand-still. U heeft de garantie dat voor uw incident direct resources vrijkomen; vier uur ondersteuning is inbegrepen. Dit contract voorziet niet in overige prioriteiten.

2. Standard servicecontract

Serviceondersteuning bij alle incidenten - ongeacht de prioriteit - rond zowel standaard software als maatwerk. Ter ondersteuning van uw gebruikers kunt u een bepaald aantal incidenten per jaar indienen. De praktijk wijst uit dat dit vrijwel altijd voldoende is.

3. Premium servicecontract

Met dit contract op maat bent u verzekerd van zowel incident-ondersteuning als van pro-actieve diensten. Tot die laatste kunnen onder meer een health-check van uw systeem behoren, advies over software bij ontwikkelingen in de bedrijfsvoering, of het complete applicatiebeheer. Daarnaast heeft u recht op een hoger aantal incidentmeldingen dan in het Standard servicecontract.

	Basic	Standard	Premium
Aantal uren incl.	4	Onbeperkt per melding	Onbeperkt per melding
Behandelen van meldingen	Prioriteit spoed	Alle prioriteiten	Alle prioriteiten
Standaard software maatwerk	Ja	Ja	Ja
Maximaal aantal meldingen*	Onbeperkt	15,30 of 45	60

* afhankelijk van systeemwaarde

Servicecontract op basis van uren

Heeft u geen behoefte aan serviceondersteuning op basis van prioriteiten, dan kunt u een urencontract afsluiten. Daarbij neemt u vooraf - met korting - een bepaald aantal uren af. Deze worden op aanvraag voor u ingepland, op de beschikbare uren van een consultant en/of een ontwikkelaar. Let op: er is geen garantie dat we u altijd op korte termijn van dienst kunnen zijn.

OVER COLUMBUS:

Bij Columbus werken ruim 1000 professionals in 41 vestigingen en 21 landen. Onze 20 jaar ervaring en 6000 succesvolle cases zijn voor Microsoft reden om Columbus aan te wijzen als wereldwijde toppartner. In de loop der jaren eerde het ons met vrijwel elke beschikbare award en certificering.

'Columbus' is onderdeel van het geregistreerde handelsmerk 'Columbus IT'

MEER WETEN?

Voor meer informatie over Columbus, waaronder cases, videos en white-papers, ga naar www.columbusglobal.com/nl

COLUMBUS STAAT KLAAR OM U TE HELPEN

Met een Columbus servicecontract kunt u zich met een gerust hart focussen op ondernemen. Immers: op die momenten dat het nodig is, kunt u rekenen op onze kennis en expertise.

Vanzelfsprekend bent u welkom om uw bedrijfssituatie met ons te bespreken. En omdat ondernemen vooruitzien is, nemen we ook graag uw plannen voor de toekomst met u door. Zodat u altijd verzekerd bent van de optimale serviceondersteuning voor uw bedrijf.

“Sinds de implementatie van Microsoft Dynamics AX hebben we een doorlopende samenwerking met Columbus; we waarderen de diepgaande expertise over onze branche en bedrijfsbehoeften.”

Miguel Ángel Sanjurjo, General Manager, Nugafruits



2011 PARTNER OF THE YEAR
Microsoft Dynamics Distribution
Finalist



Columbus®