



Voor alle diensten die wij leveren zijn onze helpdeskmedewerkers getraind om te helpen bij het oplossen van storingen. Komt de helpdeskmedewerker er niet uit, dan neemt een specialist de melding over en draagt zorg voor een oplossing.

Wat mag u verwachten van onze helpdesk?

- ✔ Tijdens kantooruren zijn wij telefonisch bereikbaar om uw meldingen te ontvangen. Tijdens het gesprek zal er prioriteit bepaald worden en samen met u gekeken worden hoe en wanneer de klacht verholpen kan worden.
- ✔ Voor de registratie van meldingen maken wij gebruik van het softwarepakket Topdesk. U kunt een melding maken via telefoon of mail, deze melding wordt vervolgens door ons als actiepunt opgenomen. Als er iets onduidelijk is kan de helpdeskmedewerker op afstand meekijken om een beter beeld te krijgen.
- ✔ Indien mogelijk probeert de helpdeskmedewerker de eindgebruiker direct te helpen. Mocht de kennis buiten het kennisbereik van de medewerker liggen dan zal hij of zij deze doorsturen naar de partij bij wie deze verantwoordelijkheid ligt.
- ✔ Werkzaamheden die opgelost kunnen worden door middel van hulp op afstand zijn inbegrepen. Een verandering op de bestaande situatie is meerwerk, support op locatie is ook meerwerk. Voor meerwerk dient er altijd vooraf toestemming te zijn van een leidinggevende. Hiermee worden onverwachte extra kosten uitgesloten.
- ✔ Wij hanteren een responsetijd van 4 uur. Dit houdt in dat wij de garantie geven dat een klacht altijd binnen 4 kantooruren opgepakt wordt. Onze helpdesk is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Waarom kiezen voor Smartiq?

Onze opdrachtgevers geven ons feedback terug als: “goed bereikbaar, goed te begrijpen en zeer behulpzaam.” Daar zijn wij erg trots op!

Wij zijn uw partner in de buurt en komen graag bij u langs; om ICT-werkzaamheden uit te voeren, maar ook voor een kop koffie om bij te praten.

Wij denken graag met u mee en gaan ook in onze service een stapje verder voor u.

Neem vrijblijvend contact met ons op voor een afspraak!



SMARTIQ
IT SUPPORT

Bijsterhuizen 2414 | 6604 LL Wijchen
085 877 09 90
info@smartiq.nl | www.smartiq.nl

ICT
GEWOON GOED
GEREGELD!



ICT kan zo moeilijk of makkelijk gemaakt worden als men wil. Wij houden ervan om alles simpel te houden.

De ICT moet doen wat het moet doen en het moet veilig zijn. Wij hebben een standaard werkplek die we voor al onze opdrachtgevers gebruiken en deze werkt goed.

Alles in eigen beheer

Alle diensten die wij aanbieden hebben wij in eigen beheer. Het grote voordeel hiervan is dat wij niet afhankelijk zijn van grote partijen zoals Microsoft, Google of KPN. We hoeven dan ook nooit op deze partijen te wachten en kunnen zelfstandig storingen binnen de geleverde diensten oplossen.

Totaaloplossing

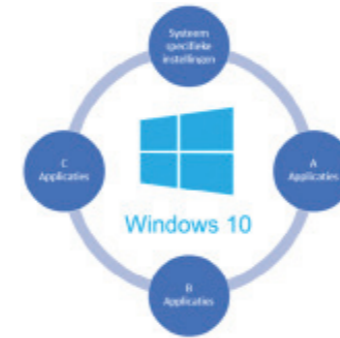
Wij kunnen een totaaloplossing aanbieden voor uw gehele ICT. Hierdoor worden alle diensten op elkaar afgestemd en hoeft u zich nooit af te vragen waar een bepaald probleem thuis hoort. Door diensten te bundelen kunnen wij deze op 1 factuur aanbieden. U hoeft nooit over nieuwe technieken na te denken, wij houden de ontwikkelingen in de gaten en voeren deze in wanneer dit voor u interessant is, uiteraard altijd in overleg.

Wij regelen alles!

Wanneer u interesse heeft in ICT van Smartiq komen wij langs voor een gesprek. In dit gesprek inventariseren wij uw wensen en maken een passende aanbieding. Gaat u hiermee akkoord dan regelen wij verder alles zodat u zorgeloos gebruik kunt maken van uw nieuwe ICT!

Werkplekbeheer

Wij bieden een standaard werkplek aan volgens een vast model, gebaseerd op Windows 10. Deze systemen zijn veilig, gebruiksvriendelijk en worden door ons actief beheerd. De werkplek is voorzien van een Office pakket, antivirus software, software om op afstand mee te kijken en een groot aanbod aan vrij te kiezen software.



Netwerkbeheer

Om uw netwerk goed te laten functioneren leveren wij een NAS. Met deze NAS worden de volgende zaken gerealiseerd:

- ✓ Uw data wordt in eigen beheer centraal opgeslagen.
- ✓ Uw data kunt u in eigen beheer vanaf het Internet synchroniseren met uw laptop, telefoon of tablet.
- ✓ Uw data wordt gebackupped naar een 2e NAS bijvoorbeeld bij u thuis of naar de Smartiq Cloud. Er kan hiermee tot meer dan een jaar aan data teruggezet worden.
- ✓ Uw NAS wordt door ons gemonitord. Blijkt een back-up te mislukken of een harde schijf defect te raken dan zullen wij hier proactief op reageren.
- ✓ U kunt met deze NAS centraal inloggen op uw werkplekken en overal uw profiel mee naar toe nemen.

Omdat uw netwerk de basis vormt voor het goed functioneren van uw ICT kijken wij altijd naar uw bekabeling en overige netwerkapparatuur. Als hier verbeteringen in mogelijk zijn dan geven wij dat aan.

Internet

Wij bieden Internet aan via het ADSL- of glasvezelnetwerk van KPN. Wij kunnen uw Internetaansluiting volledig ondersteunen, wij geven garantie op het modem en hebben toegang tot de KPN infrastructuur. Hierdoor kunnen wij zonder tussenkomst van KPN ondersteuning bieden.

Bij een eventuele storing zorgen wij ervoor dat u snel weer online bent. Wij houden uw Internetaansluiting continue in de gaten, wanneer de aansluiting uitvalt weten wij dat vaak sneller dan uzelf.

Email

Wij leveren ook email als Cloud-dienst. Wij dragen zelf zorg voor back-ups en spamfiltering. Hierdoor kunnen wij eenvoudiger uw wensen realiseren. Enkele mogelijkheden:

- ✓ Synchroniseren email, agenda's en contactpersonen tussen diverse apparaten zoals pc's, laptops, tablets en telefoons.
- ✓ Delen mail en agenda's met uw team.

Modem

Om uw netwerk te ontsluiten op het Internet leveren wij een AVM Fritzbox. Dit apparaat is door ons op afstand te beheren en biedt erg veel functionaliteit.

In de Fritzbox zit een WIFI MESH controller. Dit is een goede toevoeging wanneer er WIFI problemen zijn. Loopt u met uw WIFI apparaat langs de verschillende accesspoints dan zal uw apparaat altijd gekoppeld worden aan het accesspoint met het beste bereik.

