

Novell Professional Services

Usługi doradcze i pomoc techniczna

www.novell.pl/npsp



Doradzamy jak uniknąć kłopotów w sieci

Prowadzenie biznesu w dzisiejszych czasach wymaga ciągłego i niezawodnego kontaktu z pracownikami, dostawcami, partnerami a przede wszystkim klientami. Niezbędny w każdej firmie stał się, więc sprawnie działający system informatyczny.

Silna konkurencja na rynku wymaga od Państwa, aby system ten posiadał wysoki stopień dostępności i użyteczności, a do minimum zredukował przestoje. Każda najdrobniejsza nawet awaria musi być szybko usunięta. Aby tak się stało najlepiej zwrócić się do ekspertów, skorzystać z wiedzy i umiejętności osób, które dokładnie znają Państwa system, szybko zareagują w potrzebie i dostarczą najlepsze rozwiązania.

Dzięki usługom pomocy technicznej oferowanym przez Novell Professional Services straty spowodowane awariami technicznymi można zredukować do minimum. Bezpośredni dostęp do eksperta novellowego zagwarantuje szybkie i efektywne usunięcie awarii. Niezależnie od stopnia skomplikowania mogą Państwo liczyć na szybką i profesjonalną pomoc techniczną.

Pełną pomocą techniczną, włączając w to eskalację do światowych centrów pomocy technicznej, objęte są wszystkie produkty firmy Novell Inc. łącznie z produktami linuksowymi.

Konsultanci

Konsultanci Novell Professional Services posiadają najwyższe kwalifikacje (certyfikaty MCNE i MCNI, certyfikaty LPI), są też absolwentami specjalistycznych szkoleń Novell Technical Services i Novell Consulting. Ich wieloletnie doświadczenie w projektowaniu i wdrażaniu rozwiązań firmy Novell jest gwarancją uzyskania najwyższych korzyści z inwestycji w sieci informatyczne.

- *Novell Professional Services jest firmą doradczo-serwisową, która na terenie Polski, Litwy, Łotwy, Estonii i Ukrainy świadczymy najwyższej jakości usługi Novell Consulting i Novell Technical Services.*
- *Powstałiśmy, aby uczynić sieci naszych Klientów bezpieczniejszymi, tańszymi w utrzymaniu oraz bardziej przyjaznymi dla użytkowników.*

„Nikt nie zna produktów Novell lepiej niż sam Novell”

N

Novell.

Oferta pomocy technicznej dla systemów Novell

Każdy system, każda sieć i każdy klient ma inne wymagania i potrzeby. Dlatego też przygotowaliśmy różne pakiety Pomocy Technicznej, aby mogli Państwo dopasowywać nasze usługi do własnych oczekiwań.

- pakiety z obsługą klientów droga wyłącznie elektroniczną (telefon, e-mail, Internet, wdzwanianie).

	Godziny pracy	Dni pracy	Czas reakcji elektr.	Czas reakcji u klienta	Liczba zgłoszeń elektr.	Liczba zgłoszeń u klienta	Analiza wstępna	Analiza u klienta	Professional Resource Suite	Szkolenie na BrainShare	Dni konsultacyjne
Support 1000	8-20	5 BS	4	-	10	-	Tak	-	1	-	-
Support 2000	0-24	7	2	-	25	-	Tak	-	1	-	-
Support 3000	0-24	7	1	-	50	-	Tak	-	1	R	-
Support 4000	0-24	7	0,5	-	PE	-	Tak	Tak	2	R	-
Support 5000	0-24	7	0,5	-	DE	DE	Tak	Tak	4	2 R	-

- programy mieszane - zawierające wizyty inżynierów pomocy technicznej u klientów i pomoc elektroniczną.

	Godziny pracy	Dni pracy	Czas reakcji elektr.	Czas reakcji u klienta	Liczba zgłoszeń elektr.	Liczba zgłoszeń u klienta	Analiza wstępna	Analiza u klienta	Professional Resource Suite	Szkolenie na BrainShare	Dni konsultacyjne
Support 500	9-17	5BS	4	8	5	5	Tak	-	-	-	-
Support 1500	8-20	5 BS	4	8	10	5	Tak	-	-	-	2
Support 2500	8-20	7	4	8	20	10	Tak	-	1	-	3
Support 3500	8-20	7	2	8	30	15	Tak	Tak	1	R	4
Support 4500	6-22	7	2	4	50	20	Tak	Tak	1	R	5
Support 5500	6-22	7	1	4	∞	30	Tak	Tak	1	R	6

Szczegółowe informacje na temat oferowanych programów pomocy technicznej można uzyskać pod adresem e-mail: npsp@novell.pl. Zapraszamy również na strony WWW: www.novell.pl/npsp/pomoc_techiczna.html



Novell Professional Services

ul. Postępu 21

02-676 Warszawa

tel. (22) 537 5000, faks (22) 537 5099