

Connected Care - Experten an Ihrer Seite

Was ist Connected Care?

Projektabschluss bedeutet nicht das Ende der Arbeit. Die baseVISION ist bestrebt, möglichst nachhaltige Kundenbeziehungen zu pflegen, damit Ihre Umgebung auch auf lange Sicht auf einem aktuellen Stand bleibt.

Connected Care ermöglicht uns, weiterhin mit Ihnen verbunden zu bleiben und uns somit um Ihre Anliegen und Ihre Umgebung zu kümmern.

Warum ist Connected Care mehr als ein gewöhnliches SLA?

Wir bieten Ihnen den Vorteil eines SLAs. Um direkt mit der Problemlösung beginnen zu können, enthält es zusätzlich ein Stundenpaket oder einen Stundenpool. So können Sie Ihr Budget monatlich oder jährlich vorausplanen. Ebenfalls können Sie mit dem Connected Care Aufgaben unseren Experten übertragen und von deren Wissen profitieren.

« Ziel ist es, jedem unserer Kunden einen Connected Care Vertrag bieten zu können. Damit kann sichergestellt werden, dass ihre Systeme optimal weiterentwickelt werden und der Betrieb verläuft.



Pascal Berger
Lead Managed Services

Was sind die Vorteile von Connected Care?



Sicherheit

Im Notfall wollen Sie einen Experten, welcher Ihre Umgebung kennt und Sie schnell und effizient unterstützen kann, ohne dass zuvor Vertragliches und Finanzielles geklärt werden muss.



Garantierte Reaktionszeiten

Unsere Techniker reagieren sofort und unterstützen Sie unmittelbar. Ohne SLA planen wir Ihre Anfrage auf den nächsten freien Termin.



Mehr fürs Geld

Sie erhalten ein SLA und ein Stundenpaket/-pool. Die Reaktionsstufen können dabei individuell nach Ihren Bedürfnissen angepasst werden. Wir können anfallende Aufgaben übernehmen.



SOS Mail

Wenn wir generelle Probleme, wie fehlerhafte Windows Updates entdecken, versenden wir sofort ein SOS Mail an alle Connected Care Kunden.

Mehr Infos

Besuchen Sie uns unter www.basevision.ch oder kontaktieren Sie uns via E-Mail info@basevision.ch



Was können wir für Sie tun?

Die vereinbarten Stunden im Connected Care können für Health Checks, zur Vorbeugung von Problemen oder für anfallende Aufgaben, wie zum Beispiel folgende, eingesetzt werden:

- Updates Ihres Microsoft Endpoint Configuration Manager
- Kontrollieren des Windows Update Deployment Status
- Überprüfung des generellen System Status
- Rapportieren von potenziell veralteten Geräten

Im Rahmen des Services können Sie zudem regelmässige Unterstützung durch das Einbinden unserer Experten in Ihr Team beziehen. Weiter können die Stunden auch für Engineering Einsätze und Workshops verwendet werden. Ziel ist die allgemeine Risikosenkung in Ihrer IT-Umgebung mit gleichzeitiger Steigerung der Produktivität.

Eskalationsstufen und SLA Ziele

Als Connected Care Kunden können Sie zwischen folgenden Reaktionszeiten auswählen.

	NORMAL	HOCH	DRINGEND
Beschreibung der Eskalationsstufen			
Auswirkungsgrad	Unterbrechung der Kundeninfrastruktur; Workaround wahrscheinlich verfügbar.	Unterbrechung kritischer Prozesse, die einzelne Infrastrukturkomponenten oder Endbenutzer betreffen; Kein Workaround verfügbar.	Unterbrechung kritischer Prozesse, die alle Infrastrukturkomponenten oder Endbenutzer betreffen; es ist kein Workaround verfügbar.
Dringlichkeit	Keine sofortige Lösung vom Kunden gefordert.	Sofortige Lösung vom Kunden gefordert.	Sofortige Lösung vom Kunden gefordert.
Stundensatz	1 X	1 X	2 X
SLA Ziele			
80% First Response	Nächster Arbeitstag	Gleicher Arbeitstag – innerhalb 4 Stunden	Gleicher Arbeitstag – innerhalb 2 Stunden
Minimale Betriebsdauer			
Vor Ort Einsatz	4 h	4 h	4 h
Fernzugriff (VPN/TeamViewer)	1 h	1 h	1 h

Mehr Infos

Besuchen Sie uns unter www.basevision.ch oder kontaktieren Sie uns via E-Mail info@basevision.ch

Ihre Supportvarianten

Vergleichen Sie Connected Care mit unserer Basic-Supportvariante.

	Basic	Connected Care
Support		
Antwortzeit	bestmöglich	Bis zu 2h gemäss gewählter Priorität
Sofortige Unterstützung	X ¹	✓
Priorisierbare Tickets	✓ ²	✓
Einsatz vor Ort möglich	✓	✓
Ansprechspartner für Eskalationsfälle	X	✓
Zugang zu	Supporter / Engineer	Supporter / Engineer
Stundensatz	Pro Offerte definiert	Gemäss Vertrag
SLA Gebühr	X	✓
Produkte inbegriffen	X	✓ ³
Stunden inbegriffen	X / ✓ ⁴	✓ ⁵
Übernahme von Aufgaben	X	✓ ⁶
Kontakt via	Mail	Mail, Telefon
Erwerbskanal	Vertrag durch baseVISION, später Offerte ¹ für jeden Case	Offerte und Vertrag durch baseVISION
Fixpreis	Abhängig vom Vertrag	SLA-Gebühr, Vorausbezahltes Stundenpaket oder definierter Stundenpool

¹ Vor Arbeitsaufnahme ist eine entsprechende Offerte zu genehmigen. Um zu vermeiden, dass zuerst die Offertenphase durchlaufen werden muss, kann ein optionales Stundenpaket von mind. 10 Stunden erworben werden.

² Dringend für 8000.– pro Fall, hoch für 4000.– pro Fall

³ Alle baseVISION Produkte und definierte Microsoft Produkte gemäss Vertrag.

⁴ Um zu vermeiden, dass zuerst die Offertenphase durchlaufen werden muss, kann ein optionales Stundenpaket von mind. 10 Stunden erworben werden.

⁵ Mind. 20 Stunden, welche als vorausbezahltes Stundenpaket oder als ein Stundenpool definiert werden können. Die Stunden können entweder für Support oder den Consulting Service von baseVISION (z.B. Health Checks, Maintenance Tasks) verwendet werden. Die Stunden des Stundenpakets verfallen nach einem Jahr. Beim Stundenpool haben Sie den Vorteil, Ihr Budget monatlich oder jährlich im Voraus zu definieren. Kontaktieren Sie uns und wir besprechen gerne die optimale Wahl für Ihr Unternehmen.

⁶ Falls gewünscht, können wir für Sie eine Vielzahl von Aufgaben übernehmen. Von periodisch anfallenden Kontrollen, bis zur vollen Integration von baseVISION Mitarbeitern in Ihrem Team ist alles möglich.

Mehr Infos

Besuchen Sie uns unter www.basevision.ch oder kontaktieren Sie uns via E-Mail info@basevision.ch