

## Hardware en software ondersteuning [1]

AbitMORE levert ook dagdagelijkse **ondersteuning** (support) voor bestaande IT infrastructuur zoals servers, PCs of laptops en netwerk infrastructuur (bekabeld en/of draaadloos), welke al dan niet door AbitMORE geleverd werd. Meestal gaat het om zaken zoals:

- het verhelpen van problemen (vanop afstand of door te plaatse te gaan).
- het beantwoord van vragen (per eMail of telefoon).
- het geven van opleiding aan gebruikers.
- pro-actief controleren (monitoring) van servers op zaken zoals stof, schijfproblemen, etc.

Deze ondersteuning wordt geleverd binnen een redelijke termijn, typisch onmiddellijk (telefonisch), dan wel binnen 24 uren tijdens werkdagen en al dan niet gekoppeld aan een support contract.

Typische voorbeelden van dergelijke ondersteuning (gegrepen uit het leven van bestaande klanten ...) zijn:

- Help ... ik heb een virus opgelopen, en kan het niet verwijderen. Kunnen jullie dit even voor onze oplossen aub?
- We moeten een bijkomende PC hebben (voor een nieuwe medewerker), jullie weten beter dan wij wat we nodig hebben. Regelen jullie dat even voor ons aub?
- Ik heb per ongeluk een delete gedaan van een bestand. Kan je me even helpen om het terug te halen vanaf een backup aub?
- Onze winkel gaat verhuizen naar een nieuwe locatie, kunnen jullie instaan voor de verhuis van al onze IT infrastructuur aub?
- Wij hebben recent een stroomonderbreking gehad waarna een schijf op onze server het begeven heeft (ge-crasht is), kunnen jullie even een restore doen van onze laatste backups aub?
- Wij willen sommige van onze medewerkers op een beveiligde manier via het internet van thuis met onze server op kantoor laten connecteren, kunnen jullie dit even voor ons opzetten aub?
- Mijn PC is verschrikkelijk traag (zowel bij opstarten als bij het gebruik ervan). Kunnen jullie iets doen om dit te verhelpen aub?
- Wij hebben iets opgevangen over de "[BSA \[2\]](#)": wat is dat juist? En kunnen jullie ons helpen om te zorgen dat al onze PCs en servers helemaal in orde zijn om geen problemen te riskeren met die "BSA" aub?
- Mijn eMail werkt niet meer zoals het zou moeten, ik denk dat er iets niet klopt met mijn instellingen. Kan je me even helpen aub?
- Onze netwerk drives (schijven) zijn niet meer beschikbaar vanaf geen enkele PC (iemand is een installatie van een telefooncentrale komen doen en die zei iets over gewijzigde IP adressen ...)! Kunnen jullie iets doen om dit te verhelpen aub?
- Ik kan niet meer aanloggen (lees: ik weet niet meer HOE ik moet aanloggen)! Kan je me even helpen aub?

[Contacteer ons \[3\]](#) om een vrijblijvend kennismakend gesprek aan te vragen om na te gaan in welke mate AbitMORE ook U zou kunnen helpen.

**Subject:** [|||ICT||](#) [4]

**Bron-URL:** <http://www.abitmore.be/nl/ict/support>

## Links

- [1] <http://www.abitmore.be/nl/ict/support>
- [2] [http://www.bsa.org/country.aspx?sc\\_lang=nl-BE](http://www.bsa.org/country.aspx?sc_lang=nl-BE)
- [3] <http://www.abitmore.be/contact>
- [4] <http://www.abitmore.be/nl/taxonomy/term/24>