



Comminus korisnička podrška je usluga kontinuirane proaktivne i reaktivne podrške klijentima.

Ona obuhvaća godišnji health check, performance tuning, monitoring i održavanje te rješavanje korisničkih incidenata.

Dostupni načini prijave incidenata :

e-mail, telefon i Comminus web korisnička podrška.



Cilj

Proaktivna i reaktivna skrb o SQL Server poslužiteljima baza podataka i Comminus poslovnim aplikacijama i rješenjima. Kontrola troškova održavanja. Osigurana vremena odziva u slučaju problema i visokostručna reakcija.

Za koga?

Za tvrtke kojima je bitno da imaju osiguran jednostavan i pristup nužnim informacijama kako za donošenje poslovnih odluka, tako i za nesmetano svakodnevno poslovanje. Za tvrtke koje žele da su pohranjeni podaci sigurni i dostupni. Za tvrtke koje žele pojačati vlastiti tim stručnjacima na određenim područjima.



Zašto Comminus?

Comminus odlikuje usmjerenost na poslovnu strategiju korisnika, te razumijevanje poslovnih procesa po različitim sektorima koji se protežu i izvan granica Hrvatske. Kroz kvalitetu usluga i pristup korisniku teži dugoročnom poslovnom odnosu čiji je temelj povjerenje i zadovoljstvo. Ovisno o potrebi, pruža kompletnu uslugu ili djeluje kao efikasna nadopuna internog tima korisnika.

Kako?

Comminus Support Portal korisniku omogućava pristup na web stranicu Comminus korisničke podrške (link), mogućnost prijave novog zahtjeva, pregled zatvorenih zahtjeva, ažuriranje zahtjeva (edit), link na upute namijenjene korisnicima aplikacije (korisničke upute) te pristup Comminus web stranicama.



Portfolio korisničke podrške

Comminus Business Care otvara mogućnost analize različitih sustava i održavanje istih. Comminus stručnjaci provode analizu poslovnih procesa, kao i analizu stanja razvijenih sustava, postavljanje sustava nadzora i održavanja.

Comminus MS SQL Server Care klijentu daje mogućnost prepuštanja kompletne brige o ispravnom radu MS SQL Server baza podataka Comminusovim stručnjacima. Prije zaključivanja ugovora korisničke podrške za paket **Comminus MS SQL Server Care** radi se procjena stanja (**tzv. health check**) sustava baza podataka. Na osnovi inicijalne procjene stanja postavlja se sustav nadzora i održavanja baza. U sklopu postavljanja usluge kroz **Service Level Agreement (SLA)** dokumentira se odnos s klijentom, te definira nivo i kvaliteta usluge.

Comminus Server Care klijentu omogućava prepuštanje kompletne brige o ispravnom radu sustava Comminusovim stručnjacima. Comminusov odjel korisničke podrške održava Windows Server, SQL Server i druge servise na poslužitelju sustava, proaktivno nadzire logove sustava i reaktivno rješava prijavljene incidente. Comminus podrška nadzire performanse sustava i pravovremeno poduzima potrebne radnje optimizacije sustava ili predlaže potrebne nadogradnje.

Prioriteti, preferirani načini prijave i odzivna vremena

Prioritet (stupanj hitnosti problema)	Preferirani način prijave	Eskalacijska shema
Vrlo visoki (1)	Telefon/Web	Krizna eskalacija
Visoki (2)	Telefon/Web	Hitna eskalacija
Standardni (3)	E-mail/Web	Standardna eskalacija
Niski (4)	E-mail/Web	Niska eskalacija

Comminus d.o.o.
Buzinski prilaz 10
10000 Zagreb
+385 (1) 6111802
www.comminus.hr
info@comminus.hr

