



ram infotechnology

SERVICE

PARTNERSHIP

ram-it.nl/service

Soepele ICT-operatie

Servicemanagement & IT-governance

Partnership

1. Servicedesk

2. Regie

3. Doelen

1. Servicedesk voor soepele ICT-operatie

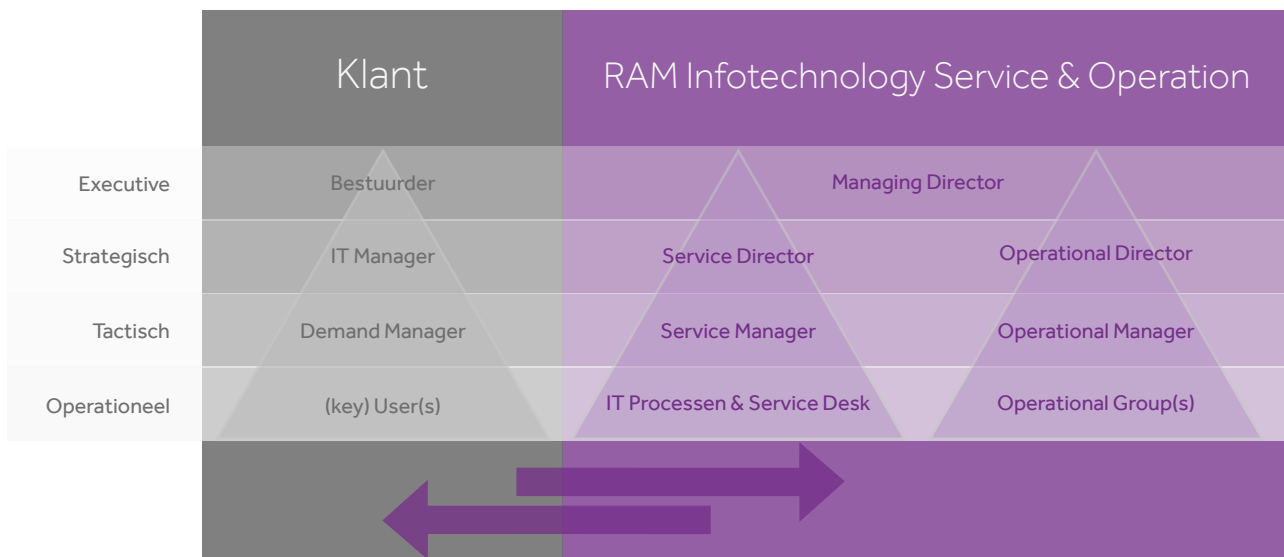
- 80% direct oplossen
- 2e en 3e lijn support
- Ingericht conform het ITIL-framework

RAM Infotechnology opereert vanuit partnership. We sluiten aan op de organisatie en de behoeften van onze klanten. We werken samen op operationeel, tactisch en strategisch niveau voor Services & Operations.

De Servicedesk is het centrale contactpunt voor klanten en leveranciers. De helpdesk-mensen zijn 'skilled': 80% van de meldingen lossen zij direct zelf op.

Met onze 'Balanced Score Card' methodiek sturen we op klanttevredenheid. Zo bewaken we niet alleen dagelijks de performance van uw ICT, maar ook de klantrelatie op lange termijn. Dat is voor ons partnership.

2. Partnership



- Service Level Agreement
- Document Afspraken en Procedures
- Dienstencatalogus
- Rapportages
- Self-services

Met bovenstaand Governance-model laten we zien dat wij met u op elk niveau binnen uw en onze organisatie communiceren. Dit geeft u de grootste garantie dat uw ICT-operatie een soepele operatie wordt. Uiteraard hebben wij SLA's, DAP's en rapportages, maar u en wij weten dat communicatie de 'make or break' factor is. Daar werken we net zo hard aan.

U de regie, wij de diensten en services

ICT uitbesteden start met goede afspraken en diensten die op maat zijn ingericht. Operationele ICT beheren we met change, incident, problem en configuration management. Self-service stelt u in staat efficiënt een deel zelf te doen. Precies op uw maat, want zo organiseren wij ook onze services.

U de regie, wij de diensten. Stap over op RAM.

3. Veilig en zeker

- Eigen datacenter in eigen beheer
- Groot aantal klanten in de zorg, finance en (rijks)overheid
- Hosting van meer dan 15 miljoen EPD's
- We zijn Nictiz gekwalificeerd Zorg Service Provider en Landelijk Schakel Punt
- Certificeringen ISO/IEC27001, NEN7510, ISO/CEI9001 (2015)

Ons portfolio

Wilt u meer weten? Spreek af met een van onze collega's. Zij adviseren u graag over de mogelijkheden

030 - 2 390 390
marketing@ram-it.nl

Kijk op www.ram-it.nl voor meer informatie over onze diensten en referenties.