

“Support-aftalen med Tabellae løfter vores arbejde”



“Supporten har ”løftet” vores arbejde – og vi har flere gange fået input til nye måder at gøre tingene på, hvilket har effektiviseret vores arbejdsprocesser.”

René Slott
IT Coordinator, DCC Energi Danmark

Tabellae's Service Level Agreement:

Med en SLA-aftale sikres en garanteret kort support-reaktionstid på LaserNet og relaterede fejl.

Aftalen indeholder:

- Support: Vælg mellem responstid på 4, 6 eller 8 timer
- Årligt sundhedstjek
- Gratis adgang til Tabellae webinarer
- Back up af LaserNet licens

Der er også mulighed for standby ved fx opgraderinger uden for normal arbejdstid.



Se cases og læs mere om SLA-aftaler på tabellae.dk

Hvad er værdien af en support-aftale, og hvordan får man mest ud af den?

Vi har talt med René Slott, der er IT Coordinator hos DCC Energi Danmark, om udbyttet af firmaets Service Level Agreement med Tabellae – og hvorfor supporten har været med til at ”løfte” deres arbejde.

Hvorfor valgte I at indgå en Service Level Agreement med Tabellae?

”Det gjorde vi for at sikre muligheden for hurtig support. Værdien af SLA-aftalen er stor, da det er afgørende for os at vide, hvornår vi kan forvente et problem afhjulpet. Det gør det samtidigt nemmere at planlægge andre opgaver, når vi ved, at vi kan få gennemført vores support-opgaver inden for en overskuelig tidshorisont.”

Hvordan vurderer du den support, I modtager?

”Vi får rigtig god og kompetent support, og der findes altid en brugbar løsning på de udfordringer, der opstår.

Supporten har ”løftet” vores arbejde – og vi har flere gange fået input til nye måder at gøre tingene på, hvilket har effektiviseret vores arbejdsprocesser.”

Support-aftalen giver også mulighed for at deltage på Tabellaes webinarer – har I gjort det?

”Ja, vi har deltaget, når det har været muligt. Der er altid god værdi at hente på webinarerne. De giver god inspiration til, hvordan man kan optimere brugen af LaserNet.”

Hvilken betydning har det for jer, at der foretages back up af jeres LaserNet licens?

”Hvis uheldet er ude og vi har brug for en kopi af vores data, er det dejligt at vide, at Tabellae foretager back up. Det giver helt sikkert en følelse af tryghed”, slutter René Slott.

Om DCC Energi

DCC Energi startede som leverandør af olie i 2009, men har udviklet sig til et stort energiselskab med brændstoffer, smøremidler, naturgas og træpiller.

Virksomheden forsyner det meste af Danmark, bl.a. private husholdninger, landbrug, industri og erhverv, lufthavne, skibe og havne samt bilister. Desuden driver DCC Energi netværket af Shell tankstationer i Danmark.