

European Customer Service Centre



Endast en kontaktpunkt

Alla Interxions kunder kan utnyttja fördelarna med vårt European Customer Service Centre (ECSC) – ett specialiserat europeiskt kundtjänst- och driftcenter som är unikt på marknaden. ECSC är våra kunders främsta kontaktpunkt och kunskapsbasen för Interxions 28 datacenter i Europa. Centret hjälper oss att optimera servicen och förbättra vårt kundfokus. Hanteringen av kontrakt blir enklare och rapporteringen samt kommunikationen med våra kunder blir lättare, mer pålitlig och snabbare.

Center och kunskapsbas

ECSC övervakar och koordinerar system i alla de elva europeiska länder som Interxion finns i. Systemet varnar för incidenter innan de blir allvarliga. Övervakningen gäller all fysisk infrastruktur (kylare, CRAC:s, brandpaneler, generatorer, UPS:ar, etc.). Koordineringen innebär tillståndshantering, fjärrstyrda ingripanden och schemalagt underhåll, samt akuttryckningar. ECSC sköter också Interxions journalprocess med garanterade servicenivåer, vilket gör det till Interxions kunskapsbas för hur incidenter ska identifieras, hanteras och lösas.

Många länder, en röst

Mer än 30 procent av Interxions kunder har utrustning i mer än en av våra anläggningar. Möjligheten för endast ett kontrakt med tillhörande garanterade servicenivåer minskar behovet av flera kontaktpersoner och förhandlingar. Ett gemensamt kundtjänst- och driftcenter innebär också att kunder som har utrustning på flera anläggningar får all information de behöver genom bara ett telefonsamtal eller e-brev. Personalen på ECSC arbetar både på lokal nivå som på ett mer övergripande europeiskt plan. De är ständigt i kontakt med operations managers från alla Interxions anläggningar. Varje land har också en särskild person på ECSC som är ansvarig för löpande rapportering och kontakt med lokal driftspersonal. Kundsupport ges via telefon eller e-post på fem språk; engelska, spanska, tyska, franska och holländska.

Fakta

- Unikt europeiskt kundtjänst- och driftcenter
- ISO 27001-ackrediterat
- Endast ett kontrakt och garanterade servicenivåer för alla länder
- Proaktiv övervakning och drift dygnet runt, hela året
- SMS- och e-post-rapportering
- Garanterade servicenivåer på journal-processen, från upprättande till lösning
- Flerspråkig kapacitet
- Enastående meriter av kundnöjdhet

Experter ett samtal bort - dygnet runt

Våra kunder kan ringa varsomhelst ifrån, dygnet runt, för att få en uppdatering, upprätta en journal eller ställa en fråga. Och de kommer att prata med högt utbildad personal. Alla medlemmar av ECSC är utbildade för att hantera de händelser som uppkommer genom en stor förståelse för Interxions processer för att hantera incidenter och kunders garanterade servicenivåer.

Vårt kundengagemang

En nyligen utförd undersökning visar att 94 procent av våra kunder inte bara är nöjda – de rekommenderar aktivt Interxion. ECSC har som uppdrag att ytterligare förbättra detta genom att ständigt utveckla vårt erbjudande när det kommer till kundkommunikation och engagemang.

Om oss

Om Interxion

Interxion är en av Europas ledande leverantörer av operatörsneutrala datacenter och övervakade tjänster. Vi ger service till våra kunder från 28 anläggningar i 13 städer fördelade på 11 europeiska länder.

Alla Interxions datacenter klarar de hårdaste branschkraven genom att erbjuda den högsta nivån av säkerhet, tillgänglighet till ström och energieffektivitet.

Interxions kunder har också tillgång till de 18 största internetknutpunkterna i Europa, likaväl som till mer än 350 operatörer och ISP:er. Det ger mycket smidiga, kostnadseffektiva och stabila anslutningsmöjligheter.

Våra kunder

Mer än 1 200 organisationer har placerat sin verksamhetskritiska IT-utrustning hos Interxion. De sträcker sig från globala operatörer och ISP:er till ledande FMCG och finansiella verksamheter, till exempel:

- Bechtel
- BT
- Cable & Wireless
- Casema
- Coca Cola
- Correos
- IBM
- NCR
- RTL Interactive
- Schenker
- Siemens
- Telindus
- Tiscali
- LeasePlan

ISO 27001-ackrediterat

Sedan 2008 är ECSC certifierat enligt ISO 27001-standarden för informationssäkerhet och verksamhetskontinuitet. Certifieringsprocessen fokuserade på fysisk infrastruktur, anläggningssäkerhet och tillträdeskontroll, personalkapacitet, kommunikation och drift, överensstämmelse med lagar och förordningar samt säkerhetskopiering och återställningssystem.

Kontakta oss

Om du har några frågor relaterade till ECSC – kontakta oss när som helst:

Interxion European Customer Service Centre

Tel: +46 8 594 640 70
Fax: +44 (0)20 7375 7059
E-post: customer.services@interxion.com

Interxion Sverige

Tel: +46 8 594 640 50
Fax: +46 8 594 640 51
Webb: www.interxion.se

Akrediteringar & Medlemskap

Uptime Institute™

Medgrundare EMEA Chapter, Uptime Institute

 the green grid™ member

Bidragande medlem, The Green Grid



ISO 27001 och BS25999 -certifierade ledningssystem för informationssäkerhet & Business Continuity Systems



Medverkande, EU:s Joint Research Centre on Sustainability



Associerad medlem av European Internet Exchange Association

© November 2011 Interxion.