



# Jamf Support

## Toegewijd aan jouw succes.

Jamf biedt een consistent, toonaangevend ondersteuningsmodel waarin jij op de eerste plaats staat. Je krijgt hierbij contact met Jamf-experts die je behoeften en je omgeving begrijpen. Al onze supportmedewerkers zijn in dienst van Jamf en bevinden zich verspreid over de hele wereld, waardoor een consistente ervaring met de technologie is gewaarborgd.

Jamf biedt twee modellen voor verschillende behoeften en budgetten: onze manier om je de best mogelijke ondersteuning te bieden. We doen onze uiterste best om je snel en prettig te helpen bij het oplossen van eventuele problemen.

### STANDAARDONDERSTEUNING

Klanten van Jamf krijgen toegang tot ons team van experts die alles weten van de technologie van Jamf en Apple. We doen er alles aan om je te helpen slagen.

#### **Standaardondersteuning van Jamf kan het volgende omvatten:**

- Ondersteuning via chat, het ondersteuningsportaal, e-mail of telefonisch binnen de doelresponstijden tijdens kantooruren
- Geen maximum aan het aantal ondersteuningscases dat je kunt aanmaken
- Eenvoudige toegang tot ondersteuningstickets in het ondersteuningsportaal via je **Jamf-account**

### PREMIUMONDERSTEUNING

We begrijpen dat uitdagingen waarmee bedrijven worden geconfronteerd soms een hoger niveau van strategische en technische expertise vereisen dan de standaardondersteuning biedt. Daar is premiumondersteuning van Jamf voor bedoeld: het biedt drie niveaus van premiumondersteuning om je te helpen hindernissen te overwinnen en je doelen te bereiken.

**Elk niveau van premiumondersteuning biedt aanvullende services ten opzichte van de standaardondersteuning. Alle premiumniveaus bieden de volgende standaardvoordelen, terwijl de Goud- en Platina-niveaus extra voordelen bieden.**

- Tier 3-ondersteuning
- Minimaal twee contactpersonen voor premiumondersteuning
- Verbeterde doelresponstijden

## Doelresponstijden

Ons toegewijde ondersteuningsteam doet zijn best om de onderstaande doelresponstijden te halen om jou te helpen optimaal te profiteren van je technologie-investering, ongeacht de Jamf-oplossing die je hebt.

Prioriteit	Definitie	Ondersteuningsniveau	Responstijd*	Openingstijden	Updates van ondersteuning **
<b>Urgent</b> (Prioriteit 1)	Bedrijfskritisch, heeft onmiddellijk en doorlopend aandacht nodig totdat het is opgelost of een geschikte tijdelijke oplossing is gevonden. Gebruikers kunnen geen primaire werkfuncties meer uitvoeren. Het probleem heeft een zeer brede impact en treft complete afdelingen, locaties of bedrijfseenheden. Zeer tijdgevoelig en zeer duidelijk zichtbaar binnen de organisatie en in sommige gevallen ook voor hun klanten.	Platina	1 uur	24x7	Elke 2 uur tijdens openingstijden
		Goud	1 uur	24x7	Elke 4 uur tijdens openingstijden
		Zilver	1 uur	Lokale openingstijden x 5	Elke 4 uur tijdens openingstijden
		Standaard	2 uur	Lokale openingstijden x 5	Elke 6 uur tijdens openingstijden
<b>Hoog</b> (Prioriteit 2)	Werkfuncties zijn voor sommige gebruikers beperkt toegankelijk. Problemen met hoge prioriteit hebben gevolgen voor een groot deel van de gebruikers, maar er kan niet gesproken worden van een zeer brede impact. Tijdgevoelig maar nog niet dringend. Meestal bestaat bij deze problemen het risico dat een deadline wordt gemist of is er aandacht nodig om te voorkomen dat het probleem urgent wordt. Vereist doorlopende (maar niet onmiddellijke) aandacht totdat het probleem is opgelost of er een geschikte tijdelijke oplossing is gevonden.	Platina	2 uur	24x7	Elke 2 uur tijdens openingstijden
		Goud	3 uur	24x7	Elke 4 uur tijdens openingstijden
		Zilver	3 uur	Lokale openingstijden x 5	Elke 4 uur tijdens openingstijden
		Standaard	4 uur	Lokale openingstijden x 5	Elke 6 uur tijdens openingstijden
<b>Middel</b> (Prioriteit 3)	Probleem heeft gevolgen voor werkfuncties, of een deel van het product werkt niet zoals verwacht. Ofwel het gaat niet om een groot aantal gebruikers dat de gevolgen ervaart, ofwel de impact op de gebruikers is niet kritiek. Er zijn gevolgen voor de werkzaamheden, maar deze worden niet ernstig belemmerd. Vereist aandacht totdat het is opgelost of er een tijdelijke oplossing is gevonden, maar de tijdlijn is in de meeste gevallen niet kritiek.	Platina	2 uur	24x7	Eenmaal per werkdag
		Goud	3 uur	24x7	Eenmaal per werkdag
		Zilver	4 uur	Lokale openingstijden x 5	Eenmaal per werkdag
		Standaard	6 uur	Lokale openingstijden x 5	Eenmaal per werkdag
<b>Laag</b> (Prioriteit 4)	Niet-ingrijpende of irritante problemen die niet veel gebruikers treffen. Het kan hier ook gaan om verkenningsproblemen of problemen die bij derden liggen, maar waarbij we wel proberen te helpen. Er zijn geen gevolgen voor de werkzaamheden, of wij hebben geen invloed op het probleem en de oplossing. Er is over het algemeen geen specifieke tijdlijn voor dit soort problemen.	Platina	8 uur	24x7	Bij statuswijziging
		Goud	8 uur	24x7	Bij statuswijziging
		Zilver	12 uur	Lokale openingstijden x 5	Bij statuswijziging
		Standaard	24 uur	Lokale openingstijden x 5	Bij statuswijziging

\* Responstijd

Eerste reactie op een nieuw ticket en antwoorden op eventuele berichten van de klant gedurende de looptijd van het ticket.

\*\* Updates van ondersteuning

Ongevraagde, proactieve berichtgeving over het ticket van de agent aan de klant, om deze op de hoogte te houden van de actuele status.

# Wat krijg je bij de verschillende premiumondersteuningsniveaus van Jamf?

Jamf biedt premiumondersteuning op verschillende niveaus, zodat er altijd een oplossing is voor jouw behoeften en budget.

	Premiumondersteuning, Zilver	Premiumondersteuning, Goud	Premiumondersteuning, Platina
Tier 3-ondersteuning	✓	✓	✓
Contactpersonen voor premiumondersteuning	2	3	10
Model voor telefonische ondersteuning	Standaard	Prioriteit	Prioriteit
24x7 ondersteuning (Engels)		✓	✓
Verbeterde ondersteuningsrapportage		✓	✓
Uren professionele services		8	24
Analyse van de hoofdoorzaak voor P1-problemen			✓
Aangewezen primaire ondersteuningsmedewerker			✓
Steun van het management			✓
Doelresponstijd	Informatie over de doelresponstijd bekijken	Informatie over de doelresponstijd bekijken	Informatie over de doelresponstijd bekijken
Kosten	\$ 12.000 (commercieel) \$ 10.000 (EDU)	\$ 28.000 (commercieel) \$ 18.000 (EDU)	\$ 60.000 (commercieel) \$ 50.000 (EDU)

- **Contactpersonen voor premiumondersteuning:**

gevalideerde contactpersonen van de klant die kunnen profiteren van Jamf-premiumondersteuning. Regiospecifieke aangewezen personen beschikbaar voor Goud- en Platina-klanten.

- **Uren professionele services:** gebruikt voor standaardservices of services op maat. Onze medewerkers zullen een plan opstellen in lijn met jouw doelen en ervoor zorgen dat elk uur maximaal rendement oplevert: van onboarding tot optimalisering.

- **Aangewezen primaire ondersteuningsmedewerker:**

voor de Jamf-premiumondersteuningsabonnementen die dit bieden, worden de tickets zo mogelijk naar dezelfde ondersteuningsmedewerker geleid; voor Platina-niveau kan dit per regio worden aangegeven.

- **Steun van het management:** regelmatig contact met een lid van ons managementteam om een succesvolle oplossing te garanderen.

