

European Customer Service Centre



Din kundeservice samlet på ét sted

Alle Interxion kunder bliver serviceret af Interxions European Customer Service Centre (ECSC) – en højt specialiseret europæisk kundeservice, som er unik i markedet. ECSC er kundernes vigtigste kontaktpunkt og fungerer som videntcenter for Interxions 28 europæiske datacentre. Ved at samle al service på ét sted, kan centret indsamle viden og ønsker og samtidig optimere kontakten til kunder over hele Europa. Håndteringen af kontrakter bliver enklere, ligesom rapportering til og kommunikation med kunderne bliver hurtigere, lettere og mere stabil.

Center for viden

ECSC-systemerne overvåger alle Interxions datacentre og koordinerer indsatsen på tværs af de 11 lande, hvor Interxion er repræsenteret. Systemet opfanger selv de mindste ændringer og kan gribe ind, før de udvikler sig til alvorlige driftsforstyrrelser. Overvågningen dækker hele den fysiske infrastruktur (kølere, downflow units, generatorer, UPS m.m.). ECSC styrer også forespørgsler om fysisk adgang til datacentrene, ønsker om teknikerhjælp på kundeudstyr samt skemalagte og akutte driftstjenester. Ved rapportering af fejl er det også ECSC, der håndterer projektstyringen i forhold til de garanterede respons- og opetider beskrevet i Interxions SLA. Samtidig bliver der delt information på tværs af datacentrene, hvilket gør ECSC til Interxions videnbank for, hvordan hændelser skal identificeres, håndteres, eskaleres og løses.

Flere lande – én stemme

Flere end 30 % af Interxions kunder er repræsenteret i mere end ét datacenter. ECSC mindsker behovet for flere kontaktpersoner og gentagne forhandlinger, da Interxion kan tilbyde én samlet SLA-aftale for flere lande og dermed samme garanterede serviceniveau. Kunder, der er repræsenteret hos flere datacentre, behøver kun at kontakte ECSC for at få al den information, de har brug for. Personalet hos ECSC arbejder helt naturligt både på lokalt og tvær-europæisk niveau og er konstant i kontakt med ledende medarbejdere i hele Interxion-netværket.

Kort om ECSC

- Ét kunderservicecenter til alle typer hjælp i Europa
- ISO 27001 certificeret service
- Ensartet kontrakter og serviceniveauer på alle markeder
- Avanceret overvågning døgnet rundt opdager ændringer inden de bliver kritiske
- Opdatering via SMS eller e-mail
- SLA styret håndtering af forespørgsler og fejlmeldinger
- Flersproget service
- Supportnummer
- Dokumenteret kundetilfredshed

Hvert land har desuden en person hos ECSC, der er ansvarlig for løbende rapportering og kontakt med de lokalt placerede medarbejdere. Du kan kontakte ECSC via e-mail eller telefon og på fem forskellige sprog: engelsk, spansk, tysk, fransk og hollandsk.

Ekspert til rådighed døgnet rundt

Alle kunder kan, via nummeret til ECSC, hvor som helst og når som helst blive opdateret, oprette en forespørgsel eller stille et spørgsmål til vores højtuddannede personale. Alle medarbejdere hos ECSC er trænet i at håndtere hændelser og forespørgsler og er grundigt uddannet i Interxions procedurer for problemløsning og garanterede serviceniveau.

Vores engagement

I en ny og uafhængig undersøgelse fortæller 94% af vores kunder, at de ikke alene er tilfredse, men at de aktivt vil anbefale Interxion. ECSC arbejder målrettet på at gøre det endnu bedre via engageret og konstant kommunikation med kunderne.

Om os

Om Interxion

Interxion er førende europæisk udbyder af operatørneutrale datacentre. Vi servicerer kunder i 28 datacentre fra 13 byer på tværs af 11 europæiske lande.

Alle Interxion datacentre lever op til de skrappeste branchekrav og tilbyder maksimal sikkerhed, strøm-tilgængelighed samt energi-effektivitet.

Interxions kunder har desuden adgang til 18 større europæiske internet-exchanges og mere end 350 internetudbydere (ISP) og udbydere af tele- og datanetværk, hvilket åbner mulighed for hurtige, sikre og økonomiske netværksløsninger.

Vores kunder

Over 1.200 kunder, herunder globale operatører, ISP'er, koncerner, og finansielle institutioner, har placeret deres infrastruktur hos Interxion. Blandt kunderne er:

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

ISO 27001 certificeret

Siden 2008 har ECSC været ISO 27001 certificeret inden for Information Security Management Systems og Business Continuity. Revisionen og certificeringsprocessen fokuserede på fysisk infrastruktur, kontrol og adgangssystemer, medarbejderuddannelse og træning, kommunikation og processer, overholdelse af relevant lovgivning samt løsninger til back-up og DR (Disaster Recovery) håndtering.

Kontakt os

Hvis du har spørgsmål til ECSC, er du meget velkommen til at kontakte os når som helst på:

Interxion European Customer Service Centre

Tlf: +45 4482 2333

E-mail: customer.services@interxion.com

Interxion Danmark

Tlf: +45 4482 2300

Fax: +45 4482 2301

E-mail: danmark@interxion.com

Web: www.interxion.dk

Akkrediteringer & medlemskab

Uptime Institute™

Medstifter EMEA Chapter
- Uptime Institute



Bidragende medlem
- The Green Grid



ISO 27001 og BS25999
- akkrediteret Information
Security Management &
Business Continuity Systems



Bidrager - EU Joint
Research Centre on
Sustainability



Associeret medlem af
European Internet
Exchange Association

© November 2011 Interxion.