



EUROPEAN CUSTOMER SERVICE CENTRE

Levert het vereiste serviceniveau om uw activiteiten te ondersteunen

Een voorbeeldige klantendienst en operationele integriteit zijn de primaire focus bij Interxion. Ons gecentraliseerde European Customer Service Centre (ECSC) biedt een persoonlijke, efficiënte en consistente service aan u, onze klant.

Één enkel contactpunt

Het Interxion Customer Portal, dat deel uitmaakt van het ECSC, is onze primaire contactmethode. Als ons centrale service- en communicatieplatform kan de Portal worden gebruikt voor de coördinatie van toegangsverzoeken tot de locatie, Hand & Eyes-diensten (onze externe interventie) en bestellingen voor voorbekabeling, Cross Connects en Cloud Connect. ECSC- en Portal-aanvragen worden geregistreerd met behulp van ons SLA-gebaseerd ticketing proces.

Bovendien biedt Interxion u één enkel contactpunt via het ECSC. Alle aangelegenheden, ook technische, facturatie- en productvragen, worden door het ECSC geregistreerd en onmiddellijk behandeld of doorgestuurd naar de relevante afdeling.

CONTACTONDERSTEUNING

U kunt 24/7 contact opnemen met ons meertalige ECSC op:

+800 00 999 222 (gratis nummer)

Als u vanuit de VS belt, vormt u het volgende nummer:

1 855 599 9222 (gratis nummer)

U kunt ook een e-mail sturen naar de ESCS:

customer.services@interxion.com

Klanten kunnen 24/7 rechtstreeks communiceren met Interxion via onsCustomer Portal:

<https://portal.interxion.com>

Belangrijkste kenmerken

- Klantenportaal en pan-Europese service- en operatiehelpdesk
- Eén contactpunt
- Proactieve 24/7/365 bewaking en beheer
- Meertalig
- Notificaties aan de klant via sms en e-mail
- ISO 27001 – geaccrediteerd, ITLv3 – opgeleid

Over Interxion

Interxion (NYSE: INXN) is een toonaangevende leverancier van carrier- en cloudneutrale colocation datacenterdiensten in Europa die klanten vanuit 40 datacenters in 11 Europese landen bedient. De uniform ontworpen, energie-efficiënte datacenters van Interxion voorzien de klant van een omvangrijke beveiliging en uptime voor zijn kritische toepassingen. Met meer dan 600 connectiviteitsproviders, 21 Europese internet exchanges en de meeste toonaangevende cloud- en digitale mediaplatformen heeft Interxion connectiviteits-, cloud-, content- en financiële hubs gecreëerd voor groeiende klantgemeenschappen. Meer informatie vindt u op www.interxion.com

De Interxion klantendienst ervaring

Bij Interxion dient u nooit een wirwar van geautomatiseerde berichtssystemen te doorlopen. Het ECSC-personeel staat garant voor een uitstekende dienstkwaliteit en menselijke interactie die echte meerwaarde biedt.

- Operationele uitmuntendheid - ons team is geaccrediteerd volgens de internationaal erkende standaard voor informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteit ISO 22301.
- Zenuwcentrum - de ECSC-systemen bewaken al onze datacenters, inclusief de volledige fysieke infrastructuur.
- Meertalig - we bieden ondersteuning aan onze klanten in het Engels, Frans, Spaans en Duits.

Focus op kwaliteit

Elk lid van het ECSC is een ervaren professional die opgeleid is volgens de ITIL v3-standaard. De ECSC hanteert de "best practice" methode van de industrie om activiteiten te coördineren zoals toegangsverzoeken tot de locatie, Hands & Eyes (onze externe interventiedienst) en onderhoudsaanvragen. Het ECSC vormt een kenniscentrum voor het identificeren, escaleren, beheren en oplossen van incidenten.

Doeltreffende communicatie

Communicatie is een kernfunctie van het ECSC, ofwel via informatieve meldingen aan de klant tijdens kritische gebeurtenissen of proactief voor geplande onderhoudsactiviteiten. Om zeker te zijn dat de klanten aangepaste, gedetailleerde en nauwkeurige informatie ontvangen, staat het ECSC constant in contact met het operationeel personeel van Interxion. Het ECSC biedt de juiste informatie aan, op het juiste tijdstip, aan het juiste publiek, en houdt voor u contact met alle Interxion-locaties, zodat u de informatie die u nodig hebt, snel en efficiënt ontvangt.

Beveiliging

Vertrouwelijkheid en integriteit worden verzekerd dankzij strikte toegangsregels. Alleen personen die door u uitdrukkelijk werden geautoriseerd, hebben toegang tot de ECSC-diensten. Het ECSC zal nooit informatie bekendmaken aan iemand, of handelen op basis van informatie die werd verkregen van iemand, indien die niet voordien door u werd geautoriseerd.



www.interxion.com
customer.services@interxion.com



Internationaal hoofdkantoor
Telefoon: +44 207 375 7070
Email: hq.info@interxion.com

European Customer Service Centre (ECSC)
Gratis vanuit Europa: +800 00 999 222 / gratis vanuit de VS: 185 55 999 222
Email: customer.services@interxion.com

Mede-oprichter: Uptime Institute EMEA chapter. **Mede-oprichter:** European Data Centre Association. **Beschermheer:** European Internet Exchange Association. **Lid:** The Green Grid, active role in Advisory Council en Technical Committee. **Deelnemer:** EC Joint Research Centre on Sustainability. **Lid:** EuroCloud.

Interxion is compliant met de internationaal erkende ISO/IEC 27001 (537141) certificering voor Information Security Management en ISO 22301 (BCMS 560099) voor Business Continuity Management in onze gehele Europese operatie. © Copyright 2017 Interxion. PF-PR-HQ-ECSC-HQ-nl-6/17