

Du modtager denne e-mail for at informere dig om ændringer og tiltag som er kommet, efter at have lyttet og taget råd til os fra dig, vores kunde.

Vi har siden vores netværks- og serverflytning i december 2015 oplevet udfordringer – store som små, dog særligt i forhold til netværksstabilitet under DDoS angreb (https://en.wikipedia.org/wiki/Denial-of-service_attack).

I forbindelse med disse udfordringer har vi haft mange og gode dialoger med et stort antal af kunder, som har givet udtryk for de frustrationer disse har haft, når der har været udfordringer på vores netværk som har resulteret i netværkets ufremkommelighed.

I det vi stadigvæk ønsker at være din foretrukne leverandør for hosting, housing og virtualisering har vi selvfølgelig taget alt konstruktiv ris og ros til os, og derfor ønsker vi at oplyse dig i denne mail om hvilke ændringer og nye tiltag, vi har taget som konsekvens af de meget beklagelige netværkssituationer som vi har haft.

Vores support og kontaktflade er blevet screenet og optimeret.

Fremadrettet vil en lille håndfuld af vanvittigt flinke, og ikke mindst, super kompetente supportmedarbejdere som besvare alle dine opkald. Dette er for at sikre at alle nuværende, og fremtidige kunder altid kan kontakte os hvis man har brug for hjælp, ønsker at købe vores produkter eller blot har spørgsmål. Internt er vores kommunikationsveje blevet effektiviseret og vi har blandt andet derfor skiftet til telefonnummer: +45 7027 0505 som er den eneste telefoniske kontaktvej til os.

Med dette tiltag kan vi sikre, at ingen opkald går tabt, og at der bliver omstillet til den/de relevante personer i iODC som kan hjælpe dig.

Support sager via e-mail er også automatiseret med et support sagssystem som er integreret i vores kundeportal på <https://mit.iodc.dk>. Man kan blot sende en e-mail til support@iodc.dk hvorefter vores system automatisk opretter en support sag, som altid kan følges og fremfindes på kundeportalen.

Det er også muligt at oprette e-mail supportsager direkte fra kundeportalen.

SMS varslingsystem

Der er blevet etableret en SMS service som sætter os i stand til, hurtigt og effektivt at kunne udmelde de mest kritiske varslinger til vores kunder igennem et SMS varslingsystem.

Du kan derfor allerede nu tilmelde dig denne service på hjemmesiden: <http://sms.iodc.dk>

Vi har udvidet vores åbningstid.

Fremadrettet vil vi yde salg og support fra kl 08.00 til 17.00 – alle hverdage, undtaget kalender helligdage.

Det er igen for at sikre, at alle kunder der måtte have behov for telefonisk hjælp eller svar på spørgsmål, også kan få dette ud på de sene eftermiddagstimer.

Automatisk betaling med kreditkort er nu virkbart.

Som overskriften hentyder til, virker vores betalingssystem nu autonomt.

Alle dine services hos os, som skal og kan trækkes automatisk hver måned, vil blive det.

Alt det kræver er, at du som kunde betaler din næste regning med kreditkort fra vores kundeportal.

Bemærk at dette kun gør sig gældende for kreditkort – det er **ikke** muligt at automatisk trække for services via MobilePay.

Vores netværksinfrastruktur har gennemgået komplet omstrukturering.

Uden høj opetid, har vi ingen kunder – og dermed intet eksistensgrundlag.

Derfor har vi i samarbejde med tyske netværksspecialister og netværksingeniører gen-udviklet vores infrastruktur helt fra bunden af. Vi har i disse tider, uheldigvis, et behov for at sikre vores kunder at intet og ingen kan udføre DDoS angreb mod disse. Vi har i forbindelse med dette opgivet at benytte alle anerkendte løsninger fra Juniper og Arbor med flere. Vi har desværre haft truffet beslutninger om samarbejdspartnere og leverandører som sidenhen viste sig ikke at kunne leve op til hverken vores forventninger eller kontraktuelle krav, hvorfor vi historisk igennem de sidste par år, kun har haft fået meget negative og direkte dårlige erfaringer med disse – selv via Danmarks største transithuse har disse løsninger været forgæves. Vi er selvfølgelig rigtigt kede af, at vi har haft truffet disse beslutninger, som i sidste ende har betydet enorme udfordringer for både os og for dig som kunde, og dette giver vi hermed vores uforbeholdne undskyldning for.

Derfor har vi, med vores tyske samarbejdspartnere, udviklet vores egen og unikke DDoS beskyttelsesplatform, som har vist sig at være voldsomt effektivt, og som samtidigt har en modtagelses og vaske-kapacitet på langt over 500Gbps. Ingen andre i Norden har dette – og vi ser meget lyst på vores fremtid hvad angår DDoS beskyttelse og dermed netværksstabilitet, i en verden hvor det er normen at benytte DDoS angreb og andre chikanemetoder i forhold til fjende- og konkurrencebilledet.

(Se eventuelt Norse Corps DDoS Overview i realtime her: <http://map.norsecorp.com/>)

Vi er i gang med de sidste faser, hvor vi blandt andet afventer yderligere hardware fra Tyskland, samt sidste testfase, hvor det hjemkomne hardware vil blive DDoS testet efter alle foreskrifter, for således at sikre at, de af vores kunder som ønsker at betale for denne beskyttelse, får den absolut bedste, og med sikkerhed eneste løsning i Danmark som vi mener er værd at betale for, og som er et produkt vi kan være enormt stolte over, at kunne tilbyde vores kunder.

Slutteligt vil vi benytte lejligheden til at sige, at vi selvfølgelig har været under enormt tidspres, for at få alle overnævnte tiltag og ændringer realiseret, dog uden at vi har set os nødsaget til at lavet en halvhjertet løsning, kun med begrundelsen for at skulle skynde sig. Det har dog betydet at vi har været under stort pres fra mange kunder og samarbejdspartnere, men vi har holdt os til – og holder os fortsat til, at vi er nødt til at tage os den tid om omhu der skal til, for at vi denne gang – og for sidste gang – gør alting korrekt.

Derfor vil vi benytte denne lejlighed til at sige tak til dig som kunde, og som samarbejdspartner, for at have holdt ud med os, og du skal vide at vi er glade for, og værdsætter vores kundeforhold – uanset hvor ufremkommelig vores support og/eller vores infrastruktur har været siden starten af januar 2016.

Med ønsket om en god dag, og et endnu bedre fremtidigt samarbejde,

In & Outbound Datacenter
Arnold Nielsens Boulevard 62B-C
DK2650 Hvidovre
Telefon: +45 7027 0505
E-mail: support@iodc.dk