

Supporto alla gestione aziendale:
liberi dall'impegno, sicuri dell'efficienza.



Complete IT Outsourcing



HelpDesk & ServiceDesk

- > **Hosting Services**
- > **Antispam Services**
- > **Networking**
- > **Monitoring and Alerting**

Costituisce la gestione centralizzata dei servizi di assistenza a supporto dell'operatività aziendale, predisposta per fornire risposte efficaci ed in tempo reale a tutte le problematiche espresse dagli utenti, sia in ambito software che hardware.

L'analisi preventiva dei bisogni specifici di ogni singolo cliente consente di strutturare il servizio sulle policy aziendali tenendo in considerazione i sistemi già in uso ed integrandoli nella soluzione proposta.

Operando in modalità completamente outsourced, a fronte di ogni segnalazione un pool dedicato di specialisti attua procedure di intervento specifiche in relazione ai diversi livelli di urgenza, di complessità e d'impatto sull'attività.

La gestione delle richieste avviene in tempo reale grazie alla struttura del servizio basata su un unico canale di contatto (SPOC) che gestisce direttamente, con competenza qualificata, qualsiasi tipologia di richiesta.

Il servizio viene configurato in base alla valutazione preventiva di importanti fattori:

- Responsabilità;
- Service time (orari di copertura del servizio);
- SLAs (Service Level Agreements);
- Incident/Gestione del Ticket;
- Reports periodici sulle performance di servizio.

Complete IT Outsourcing HelpDesk & ServiceDesk

i Benefici

- Punto unico di contatto
- Utilizzo più razionale dei servizi IT
- Individuazione proattiva delle necessità

Servizio HelpDesk e ServiceDesk per tutte le Sedi e gli Utenti (Personale Viaggiante incluso) I, II, III livello di:

- **Supporto**
 - Gestione delle richieste di supporto
 - Tracciabilità e reportistica della chiamata (durata della chiamata, statistica)
 - Gestione dei contratti di assistenza
- **ServiceDesk per tutti gli Utenti e tutte le richieste dell'area IT**
 - Gestione dei ticket delle richieste
 - Attività on-site (tokens)
 - Approvvigionamento materiali, gestione della postazioni di lavoro (IMAC)
 - Gestione e coordinamento dei fornitori esterni (richieste di supporto, nuove richieste)
- **Gestione Desktops e Laptops**
 - Antivirus, gestione degli aggiornamenti sulla sicurezza (security patch management), inventario

- **Monitoraggio dei servers e gestione degli aggiornamenti**
 - Monitoraggio giornaliero e settimanale
 - Aggiornamenti e rapporto mensile sullo stato degli aggiornamenti
- **Gestione e monitoraggio networking**
 - Inventario, software upgrade, problem solving su switches, routers e firewalls
- **Documentazione IT**
 - Diagrammi di rete
 - Knowledge base & tech notes
 - Procedure e standard IT
- **Customer care**
 - Satisfaction auditing del cliente
 - Miglioramento continuo della qualità del servizio

