

Collaborative Help Desk

Un servizio virtualizzato per rispondere

Quando serve • Quanto serve • Al costo che serve

Il servizio di Collaborative HelpDesk nasce dalla nostra esperienza pluriennale maturata nel campo dell'erogazione di servizi di supporto.

Alla luce dei nuovi concetti introdotti dalla virtualizzazione nei sistemi IT, abbiamo implementato flessibilità, dinamicità, efficienza e contenimento di costi alla base dei nostri servizi e prodotti nell'area del supporto tecnico.

Il risultato è un servizio di approccio proattivo, più predittivo, integrato, veloce e affidabile per avere risposte rapide, per prevenire e ridurre i tempi di inattività.

Un servizio che prenda il meglio della tua conoscenza aziendale è il massimo della nostra competenza tecnologica e di metodo, un servizio che oltre le risposte alle singole necessità, sviluppi innovazione e contenga i costi.

Noi pensiamo che:

Nessuno conosce meglio del Cliente stesso la propria Azienda ed è quindi in grado di rispondere alle richieste dei propri utenti nella "misura" necessaria.

Non sempre si hanno a disposizione le risorse necessarie per rispondere adeguatamente siano queste risorse uomo o strumenti.

Spesso l'applicazione di un modello organizzativo e di delivery basato su metodologie e prodotti specifici, può portare dei vantaggi enormi in termini di efficienza ed efficacia del servizio, con evidenti ritorni economici.

In un tempo di investimenti controllati e di attenzione ai budget di spesa si ha la necessità di sistemi flessibili, orientati e conformi ai volumi di business, dinamici e in grado di erogare secondo richiesta l'efficacia necessaria.

Collaborative Helpdesk

L'HelpDesk collaborativo consente di sfruttare al meglio la conoscenza aziendale del personale IT, mettendogli a disposizione da subito l'infrastruttura, l'organizzazione, il know how necessari al servizio, fornendogli un aiuto nelle situazioni in cui gli occorre, con investimenti commisurati ai benefici ottenibili e variabili in funzione dei "momenti" aziendali.

Collaborative Helpdesk

Il Servizio

La soluzione di Collaborative HelpDesk si struttura su tre punti:

Infrastruttura

Attivazione di un sistema hardware e software specifico per il servizio e disponibile al cliente.

Lo stesso sistema è condiviso con il centro di supporto collaborativo CSC per consentire la collaborazione sui tickets.

Le componenti principali sono:

CALL-IT, soluzione CTI per la gestione delle chiamate telefoniche in ingresso secondo logiche di Call Center in comodato gratuito

XPERIENCE, soluzione software per il "service management" che consente l'identificazione della richiesta e la registrazione di tutte le attività effettuate per arrivare alla soluzione.

Collaborative Help Desk

Quando serve Quanto serve Al costo che serve

Un Servizio virtualizzato per rispondere

Servizi

Servizi professionali di supporto erogati dalla nostra struttura centralizzata (Sistemistico PC, Server, Network e Applicativo) soltanto quando prefissato o quando il Cliente lo ritiene necessario.

Supporto telefonico 1° e 2° livello;
Assistenza tramite collegamento remoto;
Attivazione in base a competenze, ad orari, su volumi eccedenti la disponibilità del Cliente o secondo qualsiasi altro criterio definibile.

Tariffazione a consumo

Costo basato sul reale utilizzo del servizio.

Così come il servizio viene erogato solo quando e come il Cliente ritiene necessario, anche il costo è correlato al suo effettivo utilizzo.

E' quindi il Cliente che decide quanto è opportuno investire in un particolare momento o per un particolare aspetto del proprio business ponendo specifici limiti economici all'utilizzo del servizio.