

Service Desk

Il nostro servizio di "Service Desk" garantisce assistenza sistemistica a chiamata o tramite contratto, per problemi ordinari e non ordinari, gestione change ed incident, report mensili e SLA definiti.

OBIETTIVO

Intervenire tempestivamente e rispondere alle necessità dei clienti risolvendo le problematiche in modo efficace tramite supporto tecnico.



COPERTURA

L'assistenza tecnica del servizio è fornita durante l'orario di lavoro dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle ore **7:30** alle ore **19:00**, esclusi i festivi.

Possibilità di estensione con reperibilità fino a 24X7.

SEGNALAZIONE DELLA RICHIESTA

L'accesso al servizio è disponibile attraverso le seguenti tipologie di contatto:



Portale Web



Email



Telefono

Grazie all'intuitivo portale web moderno avrete sotto controllo lo storico dei vostri ticket e lo stato di lavorazione dei ticket in gestione.

REPORTING

TEMPI DI INTERVENTO

Le richieste vengono normalmente esaminate entro le 4 ore lavorative, successivamente alla chiamata, ed evase in base ai criteri di priorità entro i tempi definiti nella seguente tabella:

Motivo chiamata	Priorità	Tempo
Problema Bloccante	Alta	4 ore
Problema Non Bloccante	Media	8 ore
Problema Non Bloccante	Bassa	3 giorni