techtrad
IT Services

Asistență Tehnică IT – HelpDesk

24/24
7/7

Serviciul de asistență tehnică IT oferit de noi, urmarește fiecare etapă a procesului, pornind de la semnalarea problemei până la remedierea cu succes a acesteia.
Utilizatorul ne poate semnala problema atât în portalul web **helpdesk.techtrad.com**, cât și pe email sau telefonic.

Odată semnalată problema utilizatorului, se creează automat un tichet ce va fi preluat de un tehnician/inginer Help-Desk. Problema urmează să fie rezolvată de la distanță(remote), prin intermediul unei conexiuni securizate VPN sau la fața locului (on-site). După ce tichetul de suport a fost soluționat și închis, metoda de soluționare va fi introdusă în Knowledge-Base, putând servi astfel, pe viitor, rezolvării mult mai ușoare a problemei, optimizând totodată procesul de asistență tehnică.







În întampinarea dorințelor clienților noștri și pentru a le fi permanent alături, am implementat sistemul de asistență tehnică și tichetare- Sysaid IT Help-Desk.

Acest sistem permite utilizatorului care se conectează la aplicație prin intermediul contului dedicat companiei, să urmărească fiecare etapă a procesului de rezolvare a tichetului, timpul de intervenție, timpul de rezolvare, tehnicianul/inginerul atribuit tichetului, cât și metodele și procedeele utilizate pentru remedierea problemei. Totodată, prin intermediul modulului de Management al aplicației de asistență tehnică Sysaid, pot fi generate rapoarte și statistici referitoare la starea echipamentelor, consumabilelor, perioadelor de garanție, precum și a inventarierii echipamentelor și a licențelor software aferente.



Workflow

- Recepționarea apelurilor
- Declanșarea intervenției
- Tratarea problemelor la distanță, sau pe teren
- Raportare

techtrad
IT Services

Aplicația de asistență tehnică Sysaid



- Posibilitate de a creea intervenții on-line
- Accesibil online 24/24, 7/7
- Cont de acces securizat și personalizat
- Urmărirea în timp real a intervențiilor în curs
- Accesibil tuturor clienților cu abonament Basic, Professional sau Premium
- Cunoașterea tehnicianului atribuit și posibilitatea de a relansa cererea
- Generare de istoric, rapoarte, statistici și export-uri
- Urmărirea evoluției parcului informatic

Asistență Tehnică - Help Desk



- Menținerea mediului informatic funcțional și adaptat nevoilor de business
- Îmbunătățirea infrastructurii atât software prin update-uri
- Scanări regulate de viruși, spam și alte amenințări informatice
- Stabilirea și urmărirea indicilor de performanță
- Verificarea activității infrastructurii în parametrii normali de specialiștii noștri IT
- Fișe de urmărire, riscuri, preconizări și acțiuni
- Gestionarea back-upului de siguranță
- Gestionarea datelor și a configurațiilor
- Gestiunea echipamentelor și licențelor