LAUS Partners

HELP DESK: COMPETENCE CENTER MADE IN LAUS INFORMATICA

LAUS PARTNERS

HELP DESK: COMPETENCE CENTER MADE IN LAUS INFORMATICA

Il personale di Laus Informatica ha un'esperienza pluriennale nella gestione e pianificazione dei processi di Service Desk. Team di operatori specifici per ogni singola necessità del Cliente, che vengono coordinati e monitorati da un unico boarding service centralizzato. Questo, anche grazie alla standardizzazione delle soluzioni adottate dai singoli Team, permette la condivisione e la storicizzazione delle soluzioni più corrette da adottare. Il nostro servizio di Help Desk dispone di un'ottimale ri-distribuzione delle risorse disponibili e la possibilità, in tempo reale, di monitorare i KPI grafici relativi alle prestazioni del processo, evidenziando criticità e performance, dalla cui analisi si potranno poi apportare azioni correttive e migliorative.

Il cuore del modello è il Service Desk (Spoc) costruito da unità operative che interagendo tra di loro forniscono ai clienti un supporto completo e strutturato per la gestione degli apparati informatici.

Il Service Desk Laus Informatica è caratterizzato da:

- Unità organizzative responsabili dell'erogazione dei vari servizi;
- Risorse e ruoli operativi di erogazione dei servizi, di coordinamento e di audit;
- Processi operativi di gestione (Run Book);
- Possibile gestione da remoto della problematica segnalata, tramite intervento dalla sede sul desktop del cliente, con le successive attività di diagnosi e correzione sulla postazione da parte dell'operatore di Laus Informatica.

Copyright © 2021 Laus Informatica S.r.l., All rights reserved.

LAUS PARTNERS

HELP DESK: COMPETENCE CENTER MADE IN LAUS INFORMATICA

Struttura del servizio:

All'arrivo di una segnalazione, lo staff di supporto eseguirà le procedure definite specificatamente per il cliente, ed in generale:

- Presa in carico della segnalazione;
- Apertura del ticket relativo;
- Invio del feedback al cliente;
- Accesso remoto agli apparati coinvolti;
- Verifica della problematica segnalata;
- Tentativo di ripristino autonomo secondo le procedure concordate;
- Chiusura del ticket in caso di ripristino completato;
- Eventuale escalation di II livello e/o scheduling attività on-site.

Copyright © 2021 Laus Informatica S.r.l., All rights reserved.