



Con Service Desk logramos:

- Proveer un único punto central de contacto entre los usuarios y los IT Services.
- Administrar los Acuerdos de Niveles de Servicio.
- Facilitar la restauración del servicio a su nivel acordado con los Clientes con un mínimo impacto en el negocio.
- Proveer el soporte de alta calidad requerido para lograr los objetivos del Negocio.
- Solucionar el mayor número de eventos desde el Help Desk (Primer nivel de contacto).
- Diagnosticar correctamente los eventos derivados hacia otros niveles de resolución.
- Monitorear y Administrar en forma remota hardware, software y comunicaciones.

Beneficios:

- Atención de eventos con los especialistas adecuados.
- Mayor focalización en su Negocio.
- Mayor satisfacción de los clientes internos y externos y de los usuarios.
- Incremento de la disponibilidad de los IT Services.
- Constante evolución del servicio y formación de los recursos humanos, enriquecidas con las experiencias con nuestros Clientes.
- Mejor administración de la información en el aspecto de calidad.

Nuestros Servicios



Confeccionamos un SLA, partiendo del servicio base compuesto por Help Desk de **Soporte Nivel 1 (N1)** Telefónico y Electrónico (Chat, Mail, Web, Control Remoto, etc.), el Cliente puede optar por contar con **Soporte Nivel 2 (N2)**, **Soporte Nivel 3 (N3)** brindado por la Marca o Fabricante, Soporte en Sitio N1 y N2 (en toda Latinoamérica), Servicio Guardia y Monitoreo de Servicios.

