

NETINVENT- Software Application

HELP DESK

NetMarket commercializza un servizio di *help desk* che si estende dall'assistenza sulle soluzioni realizzate ai principali prodotti venduti fino alla gestione e al *monitoring* dei contratti di manutenzione.

Il servizio è strutturabile su due livelli, usufruibili in base alle specifiche esigenze aziendali:

assistenza continuativa on-line

interventi sistemistici su richiesta



Ogni azione relativa alle richieste di assistenza viene registrata, permettendo al cliente di avere a disposizione precise informazioni statistiche sull'utilizzo del servizio effettuato dalla propria utenza aziendale.



Utilizzando in azienda la soluzione **Help Desk** di NetMarket è possibile:

avere sempre a disposizione un punto di contatto unico per risolvere nel più breve tempo possibile le anomalie ricorrenti, avendo traccia di tutte le chiamate e disponendo delle informazioni sulle modalità e i tempi di intervento;

utilizzare le risorse interne su problematiche più strategiche, continuando a fornire un servizio tempestivo all'utenza interna;

razionalizzare e ottimizzare gli interventi di tipo sistemistico, sulla base delle priority e delle risorse interne ed esterne disponibili;

orientare correttamente i miglioramenti del sistema informativo del cliente, attraverso interventi guidati dalle informazioni statistiche messe a disposizione dal sistema di help desk;

controllare on line il livello di servizio offerto dal sistema informativo interno alla propria utenza.

