

ONOTIO

Teknoloji Destek Servisi.

Servis Masası hakkında temel bilgiler.

Kısaca.

ONOTIO, karmaşık uygulama altyapılarını gözlemlemek ve IT sürecini iş hedefleriyle daha uyumlu hale getirmek için endüstri lideri teknoloji desteği sunar.

Başlıca avantajları:

- 7/24 Servis Masası desteği
- Tek numaralı servis
- Sorunsuz entegrasyon
- Deneyimli ve nitelikli destek personeli
- Sınıfının en iyisi altyapı
- İki saatten daha kısa sürede çağrı çözümü

ONOTIO, zaman alan ve tekrarlayan süreçleri ortadan kaldırırken arttırılmış görünürlük, iyileştirilmiş raporlama ve geliştirilmiş analizler sağlamak için iş teknik bilgileriyle IT stratejisini birlikte kullanır.

Kapsamlı uzmanlığımız, sektör ortaklığımız ve en iyi uygulamalara olan bağlılığımız, tamamı İş, Geliştirme ve Operasyon fonksiyonlarını desteklemek ve geliştirmek için tasarlanmış olan önde gelen gözlemlenebilirlik çözümlerinin etkin bir şekilde konumlanmasını ve entegrasyonunu sağlamaktadır. En önemlisi, sağladığımız içgörü, müşterilerimizin uygulama altyapısını iş sonuçlarıyla daha iyi bir şekilde uyumlu hale getirmesine yardımcı olur.

Tüm bu uzmanlığa 7/24 Servis Masamız vasıtasıyla erişilebilir. Bu belgede, ONOTIO müşterilerinin bekleyebileceği temel bilgiler ve Servis Düzeyi Anlaşmaları (SLA'lar) özetlenmiştir.

ONOTIO Servis Masası

ONOTIO Servis Masası, müşterilere [uygulama gözlemlenebilirliği?] arıza tespiti ve sorun çözme için tek bir iletişim noktası (SPOC) temin eder. Birinci sınıf altyapı üzerine kurulu ve endüstri lideri ServiceNow yazılımıyla desteklenen bu sistem, en iyi geri dönüş sürelerini ve en yüksek kalitede deneyimi sunmak için uzman teknisyenler tarafından çalıştırılır. Servis Masasına telefon, e-posta, özel çevrimiçi portal yoluyla erişilebilir veya müşterinin mevcut servis masası ortamına sorunsuz bir şekilde entegre edilebilir.

7/24 uzman desteği

Servis Masamız 7/24 hizmet vermektedir ve hizmeti sunmak için kullandığımız sistemlerin maksimum sürekliliğini sağlamak için her türlü tedbiri aldık.

Uzaktan çözümlenemeyen çağrılar, kapsamlı inceleme için sahadaki destek ekiplerine yönlendirilecek ve başarılı bir çözüme ulaşıncaya kadar izlenecektir.

Servis Masası Özellikleri

Servis Masası aşağıdakiler dahil olmak üzere kapsamlı yetenekler sunar:

- Canlı Çağrı Kaydı
- Görünür Sesli Posta
- Rehber Erişim
- Konferans Sürükle & Bırak
- Arama Geçmişi Geri Arama Servisi
- Sosyal Medya Desteği

Sürekli iyileştirme

İnsan kaynakları ve teknolojinin yanı sıra, amaca yönelik olarak oluşturulmuş süreçlerimiz, Servis Masasının müşterilerimiz için gerçekten tek ve etkin bir eskalasyon noktası olarak hareket etmesini sağlamak için sürekli hizmet kalitesini ve performansını yönetmeye yardımcı olur.

SLA ve OLA hedefleri sürekli olarak izlenmekte ve gelecekteki kesintileri azaltmak amacıyla tüm çağrılar kök neden analizine tabi tutulmaktadır.

Sık tekrarlanan çağrıların analizi aynı zamanda devam eden sistem geliştirme ve kalite kontrol süreçlerine de katkıda bulunur.

Raporlama

Raporlama; anlık gösterge tabloları, gün sonu raporları, haftalık bildirimler ve aylık faaliyet raporları şeklindedir.

Aylık faaliyet raporlarının ardından aylık değerlendirme toplantıları düzenlenmekte, net ve etkin eylem planları oluşturulmaktadır.

SLA'lar

Gelen çağrılar sorunun içeriğine ve ciddiyetine göre önceliklendirilir.

Servis Masasına bir çağrı ulaştığında aşağıdaki kapsamda destek teknisyenleri tarafından uzaktan erişim veya yerinde müdahale gerçekleştirilecektir.

SLA	TPG açıklaması	Hedef süre
Çağrı Kaydı	Gelen tüm çağrıların Servis Masasına kaydedilmesi.	Gelen taleplerin %100'ü çağrıya dönüştürülerek kayıt altına alınmalıdır.
Çağrı Yönlendirme	Servis Masası tarafından yönlendirilen çağrılar.	Servis Masası tarafından diğer gruplara aktarılan çağrıların %95'inin ilk aktarımda doğru ekibe yönlendirilmesi gerekmektedir.
Sistem İzleme	Bildirimlerin zamanında çözümlenmesi.	Gelen bildirimlerin %95'inin müdahale süresi dolmadan çözülmesi gerekmektedir.
Saha Müdahale Süresi	Gelen Çağrılara Müdahale Süresi.	Düzen 1 (ONOTIO Servis Masası): 2 Saat Düzen 2 (ONOTIO Destek Ekibi): 4 Saat Düzen 3 (Üretici Destek Ekip(leri)): 12 Saat
Raporlama	Operasyon Raporlama.	Aylık gözden geçirme toplantıları ve düzenli operasyonel durum raporları

ONOTIO Hakkında.

ONOTIO, bulut yerel temelinin daha iyi dijital deneyimler ve iyileştirilmiş iş sonuçları yaratmak için kritik öneme sahip olduğuna inanmaktadır. Bu avantajlardan yararlanmak için uygulamaları nasıl konumlandıracağınız, güvence altına alacağınız ve çalıştıracağınız konusunda size yol gösteriyoruz. İş uzmanlığımız, teknik ustalığımız ve teknoloji ekosistemimiz, bulut yerel BT işletim modeline geçiş sırasında riski azaltır, değişimi hızlandırır ve değer yaratmayı en üst düzeye çıkarır.

Adresimiz
onotio.com

Bize e-posta gönderin
info@onotio.com

lokasyonlar
Istanbul | Doha

ONOTIO