

„Pe deplin confirmat: ServiceDesk de la SolvIT Networks, soluția ideală pentru companiile de top din România”

SolvIT Networks oferă clienților **spi soluțiile CA – recunoscute internațional pentru performanțele remarcabile și poziționarea de top în analizele Gartner și Forrester – care asigură o bună integrare cu soluțiile deja existente în mediul IT. La acestea se adaugă avantajul unei echipe tehnice care poate oferi suportul tehnic necesar.**

SolvIT Networks este CA Enterprise Solution Provider și CA Strategic Partner. În 2008 SolvIT a fost numit “CA Partner of the Year” drept recunoaștere a inovației și valorii deosebite oferite clienților.

Una dintre numeroasele soluții CA oferite de SolvIT Networks, cu mare succes în cadrul instituțiilor financiar-bancare, este CA Service Desk, al cărei rol constă în corectă gestionare a resurselor IT, în prioritizarea intervențiilor și a incidentelor, obținându-se astfel un mai bun control al resurselor.

Aceasta este o aplicație inteligentă, care urmărește întregul proces de rezolvare a unei cereri de suport din momentul în care aceasta apare în sistem până în momentul soluționării. Aplicația, cu o paletă largă de instrumente, ajută organizația să minimizeze timpii morți, să maximizeze nivelul calității serviciului și să crească satisfacția clientului.

Astfel utilizatorii din sistem, accesează aplicația folosind interfață web, sau apelează operatorul telefonic, anunțând problema apărută, pe care sistemul o alocă automat analiștilor dedicați acelui tip de problemă. Tratarea oricărei probleme pe care utilizatorul o întâmpină, se face ținând cont de un SLA (Service Level Agreement), workflow-ul de rezolvare având la bază metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Dintre beneficiile aduse de soluția CA pentru business amintim controlul costurilor având garanția unei încărcări optime pe



” *Succesul companiei se datorează expertizei și experienței echipei sale în domeniile Infrastructure Management și Security Management și de asemenea se datorează cunoștințelor vaste despre IT, despre mediul de afaceri și înțelegerii nevoilor complexe ale clienților săi. Strategia SolvIT Networks se bazează pe avantajele sale competitive: professionalism, flexibilitate, proactivitate și inovație.* ”

Mihai Scemtovici,
Business Development Manager
SolvIT Network

angajat, rezolvarea eficientă și în cel mai scurt timp a problemelor pentru a micșora impactul acestora în procesele de business și raportarea extensivă care asigură un management proactiv al resurselor de departamentului IT.

O altă soluție propusă de SolvIT Networks este ServiceDesk Plus de la compania Adventnet, o aplicație de help desk care, pe lângă incident management și SLA, aduce în plus facilități de inventariere a activelor IT, și mai mult, un modul de management al achizițiilor și al contractelor.

Aplicația Adventnet ServiceDesk Plus asigură modelarea fluxului de informații și cererilor care vin la departamentul de suport. Altfel spus, pașii ar fi: utilizatorul raportează o problemă, operatorul înregistrează problema în sistem, iar aceasta este asignată unui analist spre rezolvare. De asemenea, aplicația urmărește, modelează și asigură trasabilitatea (fie prin telefon, fie prin e-mail, SMS) unei cereri din momentul când se înregistrează în sistem până când aceasta este rezolvată trecând prin pașii intermediari de aprobare. ServiceDesk Plus de la Adventnet este o aplicație foarte prietenoasă, cu o acoperire vastă din punct de vedere al funcționalității și cu implicații investiționale reduse.

Dintre funcționalitățile cheie ale aplicației amintim Self-Service Portal, Knowledge Base, Account & Contact Management (pentru a acorda un acces rapid la informații detaliate cu privire la utilizatori), IT Asset & Inventory Management (inventariere hardware și software pentru echipamentele IT din cadrul organizației), SLA Management, Contract Management (instrument eficient de management pentru contractele de suport sau întreținere oferind alerte în momentul în care acestea sunt aproape de expirare).

Succesul SolvIT Networks în implementarea de soluții ServiceDesk este garantat de experiența de peste 7 ani în proiecte CA locale și internaționale, precum în Grecia, Serbia, Bulgaria, Ungaria și Republica Moldova, pentru clienți importanți: BRD, Unicredit Bank, Vodafone, Orange, Cosmote, ProCredit Bank, Allianz Țiriac, AVIVA, Distrigaz, Pepsi etc.