

## De ce sa alegi IT Assist

Aproape orice furnizor de servicii IT pretinde ca serviciile oferite au o calitate superioara, cum distingem totusi intre adevarata calitate, cea care raspunde cerintelor si exigentelor specific fiecarui client si sloganurile de marketing fara acoperire?

Va propunem in cele ce urmeaza o scurta trecere in revista a diferentiatorilor IT Assist astfel incat sa va oferim argumente clare si incontestabile de ce IT Assist raspunde mai bine decat alte companii exigentelor pe care le aveti ofera servicii superioare altor furnizori.

1. **IT Assist Center**, o aplicatie integrata, dezvoltata de specialistii IT Assist pe baza experientei dobandite in furnizarea de servicii IT la peste 100 de clienti. IT Assist Center a fost creat din dorinta de a oferi un instrument care permite o interactiune facila, prietenoasa cu beneficiarii serviciilor IT, punand toate aceste servicii la un click distanta pentru fiecare sistem din infrastructura IT si fiecare angajat al clientilor nostri. IT Assist Center integreaza principalele sisteme oferite de IT Assist ca suport pentru sustinerea unei permanente calitati a serviciilor oferite:
  - a. **Sistemul de gestiune a incidentelor** prin intermediul careia orice utilizator poate raporta in orice moment un incident in infrastructura IT, poate urmari in timp real starea in care se afla un incident raportat anterior sau poate sa solicite un raport asupra incidentelor pe o perioada specificata de timp.
  - b. **Aplicatia de back-up automat** care permite selectarea locatiilor pentru care utilizatorul doreste sa efectueze copii de siguranta precum si intervalul de timp la care acestea se efectueaza.
  - c. **Aplicatia de monitorizare** a starii sistemului care permite printr-o monitorizare permanenta a parametrilor critici ale sistemelor vitale o interventie proactiva astfel incat incidentele sa fie solutionate chiar inaintea manifestarii lor vizibile. De asemenea, in orice moment, utilizatorul are pe panoul principal informatii despre sistem.
  - d. **Sistemul de inventariere si control al configuratiei hardware si software**. Aplicatia pe care se bazeaza acest sistem efectueaza un inventar al tuturor aplicatiilor software si a configuratiei hardware raportandu-le intr-un server unde se face automat depistarea diferentelor permitand specialistilor nostri accesul in timp real la aceste informatii.
  - e. **Modulul de asistenta de la distanta**. Permite conectarea controlata a inginerului de suport IT pentru un Helpdesk profesional si rapid

2. **SLA/ Timp garantat de reactie si interventie** in cazul sistemelor critice. Datorita proceselor documentate, a sistemelor automate si a unui management performant IT Assist poate garanta pentru anumite sisteme critice timpii de reactie si interventie astfel incat aceste sisteme sa functioneze exact asa cum va doriti. Adaugand monitorizarea permanenta care permite, in cele mai multe situatii, interventia proactiva inaintea manifestarii efectelor vizibile pentru utilizatori, obtinem o continuitate +99.5% pentru aceste sisteme.

### 3. Procedura de escaladare pe 4 nivele

Inginer IT -> Team leader -> Director tehnic -> Top Management

ofera garantia ca un incident intrat in sistemul de management al incidentelor va fi tratat cu cea mai mare seriozitate si in cazul in care rezolvarea sa nu s-a produs in termenul specificat va ofera garantia escaladarii automate catre nivelele ierarhice superioare.

4. **Procesele IT Assist** sunt documentate intr-un sistem de proceduri a caror respectare este urmarita indeaproape pentru asigurarea calitatii astfel incat serviciile sunt oferite mereu la aceleasi standarde.

BENEFICIU CLIENT	RASPUNS IT Assist
Timpul maxim de reactie si interventie garantat	Procese + Sistemul de management al incidentelor + Sistem escaladare
Back-up automat pentru siguranta datelor	Modulul de Backup din IT Assist Center
Helpdesk disponibil permanent, direct si facil disponibil pentru toti angajatii	IT Assist Center – sistem de management al incidentelor
Acces in timp real la status-ul incidentelor raportate, rapoarte periodice a activitatii	
Calitate constanta	Procese si proceduri aplicate si control calitate

**Concluzie:** *Un serviciu IT de calitate este garantat de doua componente critice:*

- profesionalismul oamenilor implicati in prestarea respectivului serviciu
- procedurile si sistemele automate pentru eficientizarea activitatii

*Prin IT Assist ai garantia ambelor componente!*