

Η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και help desk υψηλής ποιότητας, επιρρεάζει άμεσα και ουσιαστικά την ομαλή λειτουργία ενός πληροφοριακού συστήματος και τη γενικότερη λειτουργία της Υπηρεσίας – Φορέα όπου λειτουργεί το σύστημα.

Η υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) της OraSys αποτελεί το σημείο επαφής των χρηστών με την εταιρία μας και με τις υπηρεσίες που παρέχουμε.

Το τμήμα Υποστήριξης & HelpDesk αναλαμβάνει τη διακπεραίωση απλών αιτημάτων (επίλυση αποριών, παροχή οδηγιών), την επίλυση απλών δυσλειτουργιών (από τηλεφώνου ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), καθώς και την ενημέρωση των χρηστών για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της OraSys.

Το Helpdesk επίσης παρακολουθεί καθημερινά τις λειτουργίες των κρίσιμων υποδομών των πελατών και αναλαμβάνει την εσωτερική ενημέρωση και εμπλοκή των αρμόδιων ομάδων της OraSys σε περιπτώσεις βλαβών ή άλλων προβλημάτων.

Η OraSys διαθέτει εξειδικευμένο και έμπειρο προσωπικό παροχής υπηρεσιών υποστήριξης και help desk.

Μετά την εγκατάσταση του πληροφοριακού συστήματος, η υποστήριξη παρέχεται κυρίως τηλεφωνικά και on-line μέσω δικτύου και περιλαμβάνει επίλυση προβλημάτων, ενημέρωση, διόρθωση σφαλμάτων, τροποποιήσεις λειτουργιών, συντήρηση, επεκτάσεις, ανάπτυξη πρόσθετων λειτουργιών, συμβουλευτικές υπηρεσίες για την περαιτέρω βελτίωση των υποδομών, των εφαρμογών, την καλύτερη οργάνωση των Υπηρεσιών κλπ.

Η υποστήριξη παρέχεται άμεσα και με τη μέθοδο που κρίνεται κάθε φορά ως η πλέον κατάλληλη, δεδομένου ότι, η ομαλή λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων ενός Φορέα – Οργανισμού είναι κρίσιμος και καταλυτικός παράγοντας για την ομαλή λειτουργία του.

Είμαστε στη πρόθυμοι να σας εξυπηρετήσουμε και να σας βοηθήσουμε να λύσετε τα οποία προβλήματα σας σε θέματα μηχανογράφησης, όποτε μας χρειαστείτε!!!

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης που παρέχουμε, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας.