

Hicron Service Portal. Zarządzanie i obsługa zgłoszeń.



ZARZĄDZANIE INCYDENTAMI:

- Sprawne przywrócenie usługi,
- Ograniczenie negatywnego wpływu na biznes,
- Zapewnienie realizacji usług w ramach umowy SLA,
- Zarządzanie komunikacją z użytkownikiem w tym bieżące informowanie użytkownika o postępie prac.

ZARZĄDZANIE ZMIANĄ:

- Skuteczna realizacja zmian,
- Zapobieganie przeprowadzania nieautoryzowanych zmian,
- Minimalizacja przerw w świadczeniu usługi,
- Ograniczenie sytuacji, w których konieczne jest wycofanie zmiany,
- Racjonalne zarządzanie zasobami związanymi ze zmianą.

ZARZĄDZANIE WNIOSKAMI O USŁUGĘ:

- Obsługa zapytań i prośb od użytkowników,
- Utrzymywanie rejestru wniosków,
- Dostarczenie informacji związanej z utrzymaniem usługi.

ZARZĄDZANIE PROBLEMAMI:

- Usunięcie przyczyny powstawania incydentów,
- Proaktywne działanie diagnostyczne i naprawcze,
- Poprawa jakości działania usługi,
- Skuteczne wykorzystanie zasobów.

Jeśli chcieliby Państwo dowiedzieć się więcej o naszych usługach wsparcia – zapraszamy do kontaktu

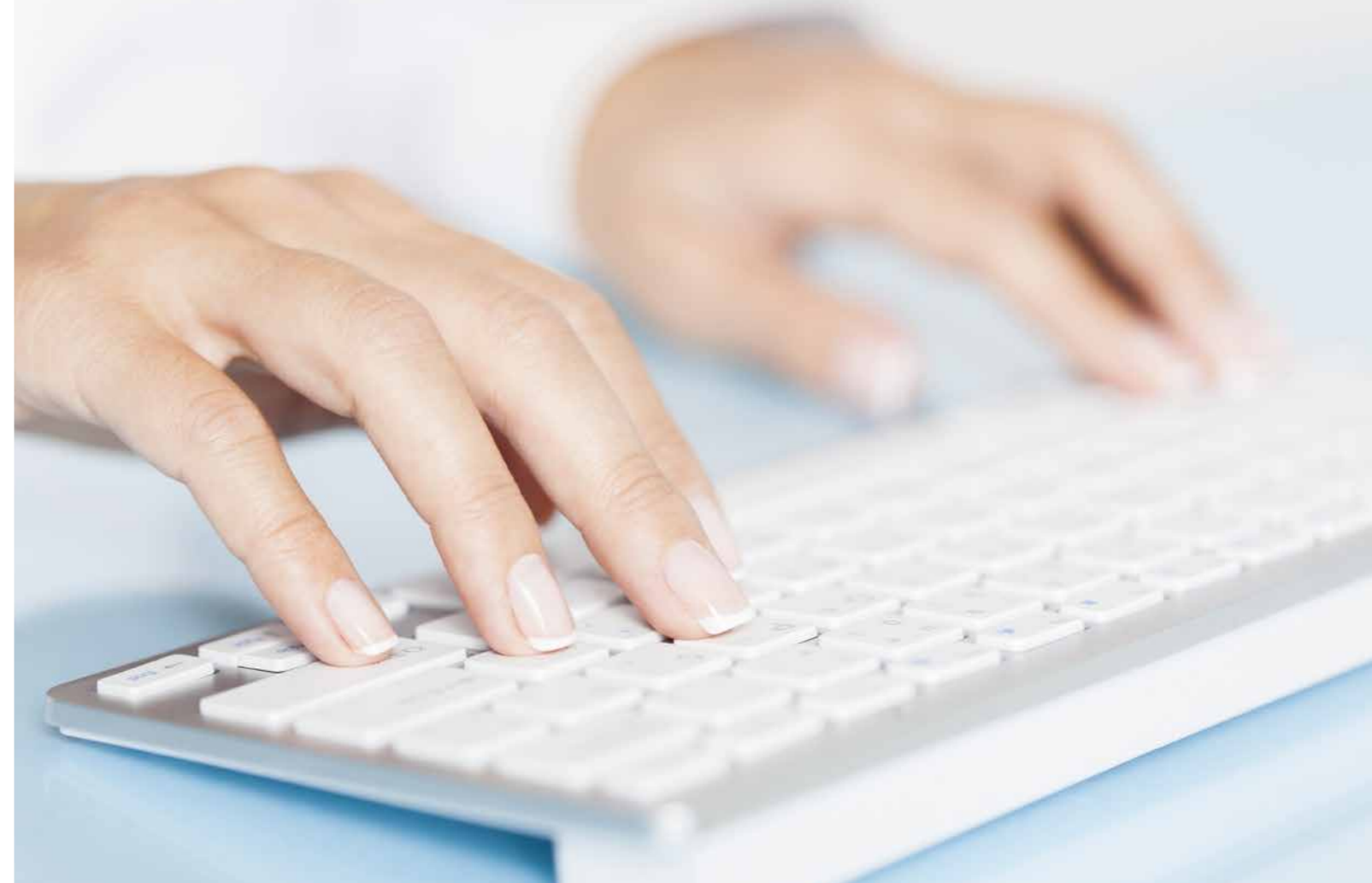


Hicron Sp. z o.o.
ul. Gwiaździsta 62
53-413 Wrocław

www.hicron.com
hicron@hicron.com

HICRON
Technical Supremacy

HICRON
Technical Supremacy



Eksperti do zadań specjalnych

SERWIS APLIKACYJNY, MAINTENANCE, SAP BASIS

Proces wdrożenia zaawansowanego systemu IT może być sporym wyzwaniem. Po zakończeniu projektu rozwiązanie informatyczne staje się niezbędną częścią funkcjonowania przedsiębiorstwa, ułatwiając pracę i generując niebagatelne oszczędności. W tym momencie rozpoczyna się niejako drugie życie projektu, a do akcji wkraczają „ludzie do zdań specjalnych” – pracownicy działu serwisu.



Transfer wiedzy i wymiana doświadczeń receptą na sukces

„W Hicron funkcjonuje tzw. wewnętrzne repozytorium, które zawiera pełną dokumentację projektu; dostęp do niego mają wszyscy zaangażowani konsultanci. Dzięki temu rozwiązaniu proces uwspólniania wiedzy o procesach biznesowych klienta przebiega płynnie i przy minimalnym nakładzie czasu. W ramach wszystkich prowadzonych projektów utrzymujemy także dokumentację „lessons learned”, która zawiera bazę doświadczeń pozwalającą unikać zdiagnozowanych w przeszłości błędów.”

Remigiusz Efinowicz,
Managing Partner, Head of Application
Management Services, Hicron.

Zdaniem klienta:

„Podczas dwóch lat intensywnej współpracy konsultanci Hicron dali się poznać jako w pełni zaangażowany zespół profesjonalistów. Cały proces upgrade’u, migracji i przejęcia wsparcia serwisowego przebiegał bez zakłóceń, zgodnie ze wspólnie ustalonym harmonogramem. Przejrzysta struktura działu oraz wygodny system procesowania zgłoszeń serwisowych sprawdziły się w praktyce, zapewniając szybką reakcję konsultantów i profesjonalne rozwiązywanie problemów”.

Piotr Podgórski,
IT Manager w KPPD Szczecinek S.A.

Pomożemy zmaksymalizować wydajność systemów IT w Twojej firmie.

- **Serwis Aplikacyjny** obejmuje codzienne wyzwania użytkowników oraz wnioski o zmianę, specjalizujemy się w obsłudze systemów SAP jak również powiązanych technologii Java, .Net, Mobile,
- Zarządzanie zgłoszeniami i obsługa prac serwisowych przez cały cykl życia,
- Raportowanie zrealizowanych zgłoszeń serwisowych, wyników i prognoz w zakresie SLA,
- Szkolenia oraz audyty dla użytkowników końcowych,
- Zdalna administracja systemami SAP, doświadczenie w zakresie utrzymania i kompleksowej obsługi BASIS dla wszystkich typów systemów SAP,
- Usługi SAP Maintenance, wsparcie w ramach kontraktów SAP Maintenance jako Gold Partner SAP,
- Migracje systemów SAP w zakresie migracji homogenicznych oraz heterogenicznych potwierdzone referencjami projektowymi,
- Upgrade systemów SAP potwierdzony referencjami projektowymi.

Wyróżniamy się na tle innych partnerów serwisowych.

- Międzynarodowe wsparcie – ponad 60 kontraktów,
- Obsługa w językach: Polski, Angielski, Niemiecki, Rosyjski,
- Międzynarodowe doświadczenie: Polska, Kraje Beneluxu, Włochy, Francja, Hiszpania, Węgry, Czechy, Niemcy, Austria, Rosja, Białoruś i inne,
- Certyfikacja SAP Partner Center of Expertise - zgodność z technicznymi i organizacyjnymi standardami SAP,
- Nagroda Firma Przyjazna Klientowi - indeks satysfakcji klienta wyniósł 90%,
- Klarowne warunki współpracy - elastyczne SLA, wielowariantowy model wsparcia, dostosowanie okna serwisowego do potrzeb klienta,
- Dedykowany i wydzielony w strukturze firmy dział wsparcia aplikacyjnego, ponad 50 konsultantów serwisowych,
- Kompetencje w obszarach FI, FI-AA, FI-TR, CO, SD, EDI, MM, PP, WF, WM, XI, BW, BASIS, PM, VMS, WTY, CRM, Dealer Portal i inne,
- Narzędzie do zarządzania incydentami oraz Hicron Service Portal.

Wsparcie IT dla firm na całym świecie.