



L'Assistenza in Azione!

- ✓ *Assistenza On Site*
- ✓ *Assistenza Cloud*
- ✓ *Remote Help Desk*

Techtion di Fistolera Federico

Via Della Battaglia, 19 // 23014 Delebio (SO) **T.** 0342 / 684175 **F.** 0342 / 695339
P.IVA 00728080144 **C.F.** FSTFRC79H231829G info@techtion.it // techtion.it

Techtion in Pillole

Le attività di Tecthon nella assistenza:

- ✓ IT Management and Network Security
- ✓ Consulenza e ed Assistenza Tecnica
- ✓ Network security
- ✓ Gestione mail aziendale e hosting web
- ✓ Partner Fujitsu Siemens



I numeri:

- ✓ Oltre 50 Clienti assistiti!
- ✓ Oltre 10 anni di esperienza

L'assistenza Techtione!

Grazie alla profonda esperienza maturata sul campo Techtione ha definito un nuovo modello di Assistenza Operativa:

Assistenza On Site

- ✓ Installazione prodotti
- ✓ Aggiornamenti
- ✓ Personalizzazioni
- ✓ Istruzioni e Formazione dei dipendenti
- ✓ Intervento tempestivo on site entro le 24 ore

Assistenza Cloud

- ✓ Assistenza tramite social (Techtione on Facebook)
- ✓ Riduzione dei costi di servizio

Remote Help Desk

- ✓ Contact Center diretto
- ✓ Assistenza da desktop Remoto
- ✓ Sharing Desktop per assistenza guidata

I Vantaggi del modello di Assistenza Operativa

Il modello di Assistenza Operativa Techtion ha permesso ai nostri Clienti di:

Ridurre i Costi

- ✓ L'assistenza da remoto ed in Cloud permettono non avere costi di uscita
- ✓ Oltre il 40% degli interventi sono effettuati senza uscita presso il Cliente

Aumentare la tempestività di intervento

- ✓ L'help Desk e la possibilità di usufruire di un canale di contatto diretto hanno permesso di aumentare la tempestività di interventi
- ✓ Presa in carico di tutte le segnalazioni entro 30 minuti e prioritizzazione immediata rispetto alle esigenze

Ridurre i tempi di inoperatività

- ✓ Gli interventi tempestivi hanno permesso di diminuire il tempo di inoperatività dei sistemi dei nostri Clienti
- ✓ Risoluzione media del 50% dei problemi entro le 2 ore. 90% di tali problemi risolti entro 1 ora.