
Servicii de post implementare aferente sistemului de management resurse companie

I.D.: 94675786

Data publicarii	12.03.24	Coduri CPV	72610000-9
-----------------	----------	------------	------------

Pretul estimativ: 40.500,00 RON - 40.500,00 RON

Descriere: Serviciile acopera o gama variata de solicitari, de la simple cerinte de helpdesk (informatii si documentatie, definire utilizatori, stabilire drepturi de acces) si pana la interventia directa asupra sistemelor si echipamentelor aflate la sediul beneficiarului (instalare de versiuni noi, troubleshooting, eliminare erori, repunere sisteme in functiune, etc.) in functie de arhitectura sistemului ERP. Pentru derularea serviciilor de suport se opereaza un sistem de ticketing prin care se pot prelua solicitarile clientilor, se directioneaza catre cei mai indicati specialisti si se prioritizeaza in functie de SLA. Serviciile de suport post-implementare acopera toate componentele sistemului software ERP. Beneficiarul poate accesa un punct unic de suport, indiferent de natura problemei semnalate sau locatia afectata. Beneficiarii de service au la dispozitie patru modalitati pentru a contacta departamentul de suport si de a solicita asistenta in rezolvarea problemelor: portal clienti cu optiuni de tip self-service la depunerea tichetelor, chat online prin intermediul website-ului, e-mail si telefonic. Beneficii: Disponibilitate 24/7/365; Sistem avansat de ticketing; Rapiditate in rezolvarea solicitarilor; Multiple pachete comerciale; Asistenta on-site, remote, telefonic, online; Acoperire nationala; Suport integrat hardware si software; Monitorizare activa a SLA-ului; Portal clienti. Serviciile au in vedere rezolvarea optima a situatiilor semnalate de clienti, prin stabilirea unor
