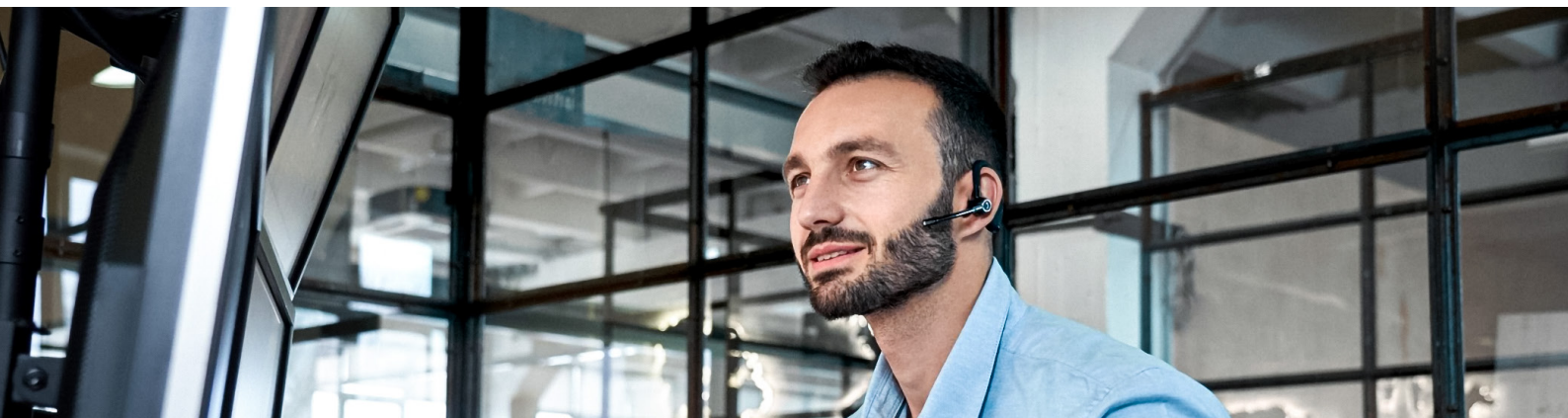




Od **ponad 30 lat** zajmujemy się wsparciem informatycznym największych instytucji w Polsce. Utrzymujemy dla naszych klientów setki tysięcy sztuk sprzętu informatycznego w tysiącach lokalizacji.

Nasza wykwalifikowana kadra inżynierów i techników legitymuje się certyfikatami oraz autoryzacjami wielu czołowych producentów sprzętu IT.



Wsparcie zdalne

- › HelpDesk
- › ServiceDesk
- › Usługi eksperckie



Wsparcie on-site

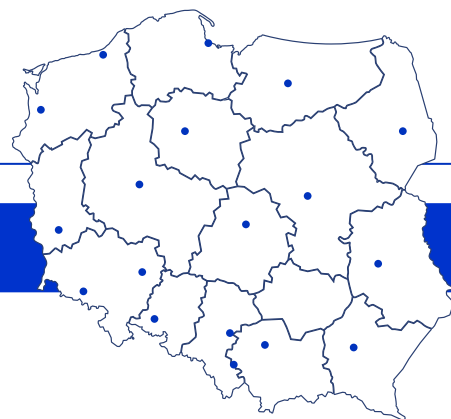
- › Serwis
- › Audyty infrastruktury
- › Rollout



Realizujemy tysiące zgłoszeń miesięcznie od najbardziej wymagających klientów i doskonale rozumiemy, że każda firma ma swoje własne, indywidualne potrzeby.

Nasza metodologia opiera się na najlepszych praktykach ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Składa się z szeregu modeli zarządzania usługami informatycznymi i usprawnia obsługę klienta oraz rozwiązywanie jego problemów. Posiadamy również autorskie narzędzia, które wspomagają te procesy.



Działamy na terenie całego kraju

Posiadamy sieć punktów serwisowych znajdujących się w różnych częściach Polski. Ich strategiczne rozmieszczenie sprawia, że możemy szybko dotrzeć w dowolne miejsce w kraju.



24h/7

wsparcie specjalistów



ITMS

posiadamy autorski system



18

oddziałów na terenie całego kraju



120+

inżynierów



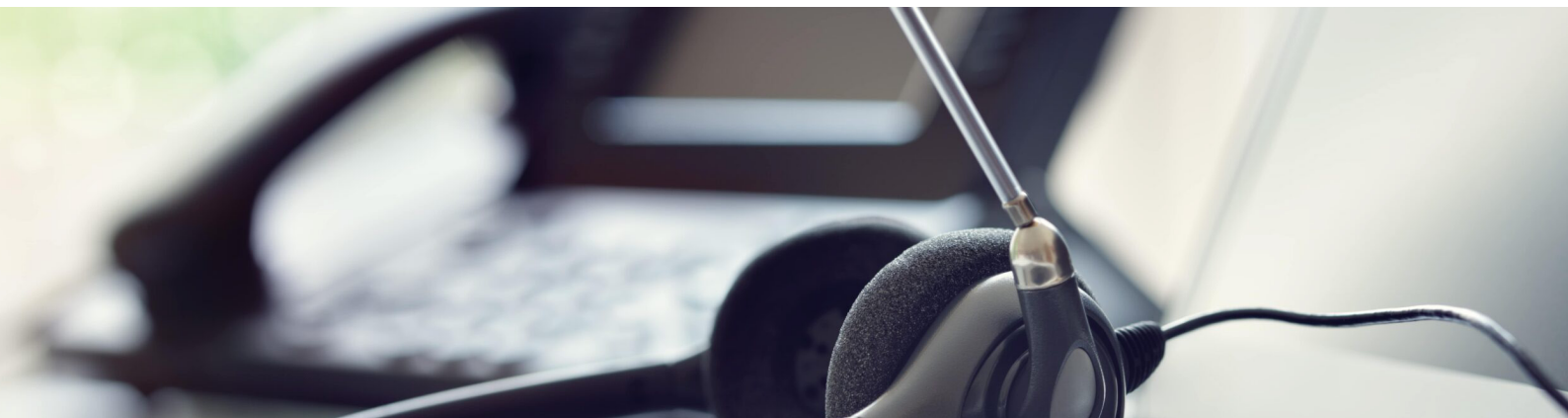
Know-how

wpracowane przez lata



6000+

zgłoszeń miesięcznie



Codzienne wsparcie specjalistów

Usługi HelpDesku i ServiceDesku realizujemy wykorzystując własne rozwiązania w zakresie systemów łączności, zarządzania kanałami kontaktu oraz systemu ITSM.

HelpDesk

Pierwszy punkt kontaktu dla użytkownika. Pomoc może dotyczyć warstwy sprzętowej, systemowej lub aplikacji. Wsparcie jest kompleksowe i ekspresowe. Większość problemów rozwiązujemy zdalnie w ciągu jednego dnia od zgłoszenia. Jeśli awaria nie może zostać naprawiona zdalnie, na miejsce wysyłani są wykwalifikowani pracownicy serwisu.

HelpDesk odpowiada za:

- › bezpośrednią komunikację;
- › klasyfikację zgłaszanego problemu;
- › wskazanie rozwiązań;
- › opiekę nad użytkownikiem przy zagadnieniach bardziej skomplikowanych.

ServiceDesk

ServiceDesk jest rozszerzeniem usługi HelpDesk na poziomie zaawansowanej analizy typu „zarządzanie problemem”. Koncentrujemy się na rozwiązaniach kompleksowych, związanych ze wsparciem systemów centralnych oraz administracją infrastruktury IT na wszystkich poziomach technologicznych. Usługa obejmuje warstwę sprzętową, systemy operacyjne, bazy danych oraz wirtualizację.

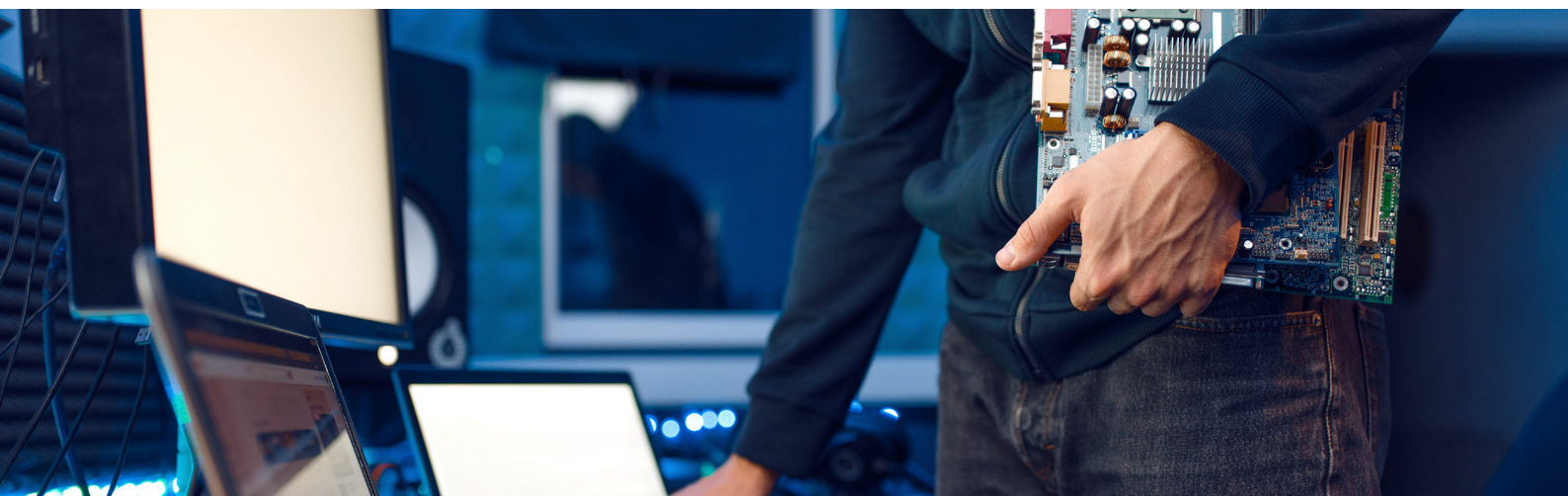
W ServiceDesk oferujemy wsparcie na każdym etapie współpracy. Między innymi:

- › budowania nowego środowiska;
- › migracji systemu do chmury;
- › prac związanych z systemami centralnymi;
- › przeprowadzania zdalnych uaktualnień oprogramowania.

Usługi eksperckie

Kiedy wsparcie w ramach HelpDesku i ServiceDesku okaże się niewystarczające, oferujemy третią linię wsparcia. Nasza wykwalifikowana kadra specjalistów i inżynierów zajmie się zaawansowaną analizą problemów i przygotuje skrojone na miarę rozwiązania.

Nasi eksperci przeprowadzają także prace projektowe oraz koncepcyjne wdrożeń dla nowych i zmienionych wersji systemów, narzędzi oraz urządzeń. Inżynierowie Talexu korzystają z możliwości bezpośrednich konsultacji z producentami najbardziej zaawansowanych technologicznie rozwiązań.



Zarządzanie sprzętem IT

W usłudze serwisu oferujemy pełne wsparcie w zakresie zarządzania sprzętem IT od podłączenia urządzeń, przez ich konfigurację i utrzymanie, aż po utylizację.

Break&Fix

Usuwanie awarii i bieżących problemów

Usługę świadczymy na podstawie uzgodnionej umowy SLA. Precyzuje ona czasy reakcji, naprawy oraz wymagania klienta w zakresie świadczonej usługi. Dysponujemy własnym magazynem części zamiennych, a dzięki partnerstwom z najważniejszymi dostawcami, jesteśmy w stanie pozyskać niezbędne elementy w krótkim czasie.

Specjalizujemy się w diagnostyce oraz naprawie następujących grup urządzeń:

- › komputery PC, notebooki, terminale i tablety;
- › skanery, drukarki i urządzenia wielofunkcyjne;
- › telefony analogowe i centralne telefoniczne, telefony IP;
- › serwery i NAS-y;
- › routery, switchy i access-pointy;
- › urządzenia zasilania gwarantowanego (UPS);
- › sieci strukturalne i światłowodowe.

IMACD

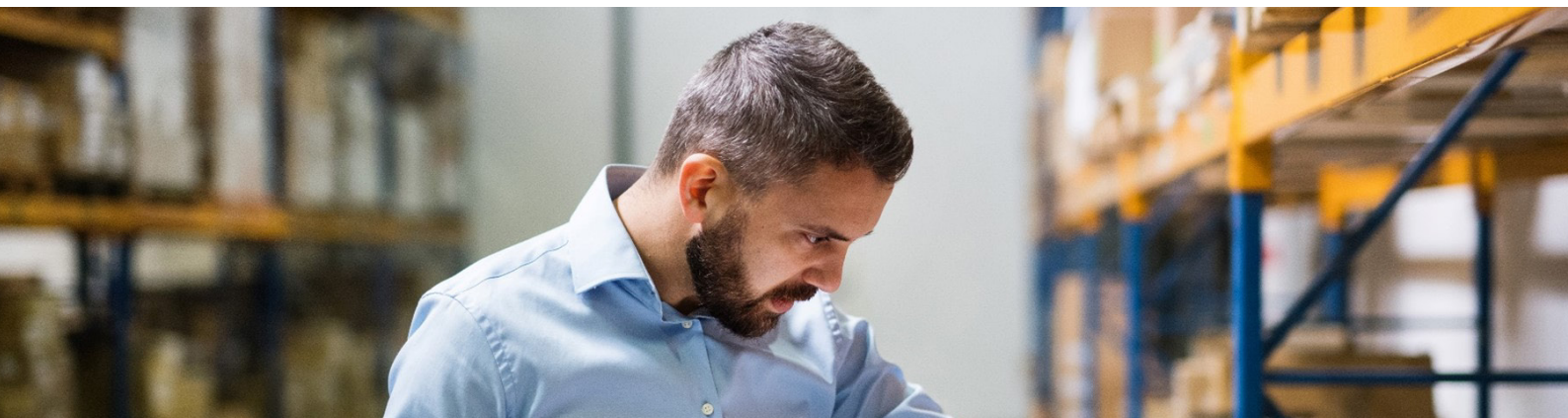
Installation, Move, Add, Change, and Disposal

Zaplanowane prace serwisowe. Zapewniamy wsparcie na każdym etapie cyklu życia sprzętu IT:

- › personalizacja;
- › instalacja;
- › relokacja;
- › rekonfiguracja;
- › rozbudowa;
- › usuwanie danych i utylizacja wycofanego sprzętu.

Całościowo wspieramy usługi dotyczące całych jednostek organizacyjnych, w tym:

- › kompleksowe przygotowanie infrastruktury oraz uruchomienie placówek, ich relokacje oraz racjonalizacje;
- › relokacje sprzętu komputerowego;
- › cykliczne inwentaryzacje zasobów informatycznych z użyciem innowacyjnej technologii np. RFID.



Serwisujemy największe organizacje. Przykład jednego z polskich banków.

99,5%

Średni wskaźnik
satysfakcji klienta
w miesiącu

3 300

Średnia liczba
zrealizowanych
usług w miesiącu

25 000+

obsługiwanych
użytkowników
w całym kraju

120 000

obsługiwanych
urzędzeń w całym
kraj

900

Liczba oddziałów
klienta w całym
kraj

Rollout

Posiadamy własną fabrykę rolloutową i jesteśmy w stanie przygotować tysiące sztuk nowego sprzętu, dostarczyć go do klienta oraz zainstalować – w dowolnych lokalizacjach i w tym samym czasie.

W szczególności realizujemy:

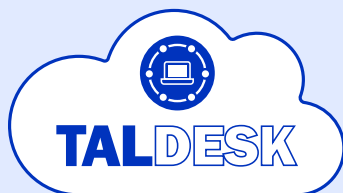
- › masowe rozbudowy, instalacje, cykliczne wymiany sprzętu;
- › projekty unifikacji środowiska IT po fuzjach dużych przedsiębiorstw.

Audyty infrastruktury

W wyniku usługi powstaje kompleksowy raport.

W trakcie audytu technicznego:

- › inwentaryzujemy sprzęt IT;
- › określamy przyszłe przeznaczenie sprzętu IT;
- › weryfikujemy zapotrzebowanie na infrastrukturę sieciową i elektryczną w lokalach.



Nasz autorski **system ITSM** (Information Technology Service Management) Taldesk 2 - automatyzuje i optymalizuje pracę. System na bieżąco informuje klienta o statusie zgłoszenia, etapie prac i podejmowanych działaniach. Ponadto TalDesk umożliwia składanie zamówień, sprawdzanie stanów magazynowych oraz śledzenie realizacji zleceń.

Nowoczesny system TALDESK 2 działa elastycznie i zależnie od potrzeb klientów. System może zostać zintegrowany z ITSM naszych klientów albo działać samodzielnie jako główne narzędzie.

Skontaktuj się z nami ›

✉ kontakt@talex.pl

TALEX