



Service Management



En Orange Business Services le ofrecemos un servicio de gestión y explotación de la solución que tenga contratada con nosotros, incluyendo medidas del rendimiento, mantenimiento preventivo y gestión de las demandas postventa.

necesidades de negocio

Soluciones de telecomunicaciones

Demanda de servicios de gestión y explotación.

Gestionamos y aseguramos las plataformas de

telecomunicaciones como herramienta para su explotación.

Outsourcing

De las actividades de administración y mantenimiento de las soluciones de telecomunicaciones contratadas.

Atención, gestión y procesos integrados para las diferentes soluciones.

prestaciones del servicio

Nuestro Service Management le ofrece:

- > Disponibilidad horaria 5x8: extensión opcional 7x24, teléfono (fijo y móvil) y e-mail
- > Gestión de las demandas postventa incluyendo modificación, ampliación y/o contratación de nuevos servicios
- > Gestión de reclamaciones sobre servicio y facturación
- > Mantenimiento preventivo
- > Asesoramiento de nuevas funcionalidades
- > Supervisión en tiempo real del rendimiento del servicio
- > Notificación proactiva de incidencias
- > Plan de Calidad de Servicio al Cliente (PCSC): documento mensual con el resumen y análisis de incidencias, rendimiento y mejoras propuestas del servicio
- > Reuniones periódicas entre nuestro personal y el de su empresa

funcionalidades adicionales

Además le ofrecemos:

- Horario personalizado
- Disponibilidad 7x24
- Service Management "in-situ"
- Proyecto personalizado y adaptado a las necesidades de su empresa

beneficios

- > Aumento de eficiencia operacional y mejora del rendimiento de la red
 - Realizamos adaptaciones y recomendaciones proactivas para maximizar el rendimiento de la solución, adaptándonos a la casuística personal del cliente
 - Supervisamos el seguimiento de incidencias para aumentar la disponibilidad de la red
- > SLAs comprometidos y con penalizaciones
- > Seguimiento proactivo del cumplimiento de los SLAs



más información

- t ▶ 1413
- m ▶ business@orange.es
- w ▶ orange-business.es

Business
Services

