

# YardıM Masası

BT operasyonlarınızda hizmet kesintisizliği için ihtiyaç duyduğunuz profesyonel destek İnnova YardıM Masası ile yanınızda.

**innova**

[www.innova.com.tr](http://www.innova.com.tr)

İnnova'nın yardım masası hizmeti, kurumların BT operasyonlarında ihtiyaç duyabilecekleri her türlü yardımın en kısa sürede verilebilmesini sağlıyor. BT hizmet kalitesi artarken güvenilir düzeyde süreklilik sağlanıyor. Anlaşma kapsamında İnnova uzmanları, sizden gelecek soruları yanıtlamak, sorunlarınıza en uygun çözümleri getirmek için 7x24 görev yapıyor.

## Dünya standartlarında hizmetler

Arıza, talep, bilgilendirme isteklerinin en kısa sürede, belirlenen iletişim araçlarıyla kayıt altına alınması; Çözüm, ölçeklendirme, bilgilendirme, raporlama, izleme faaliyetlerinin belirlenen SLA (Service Level Agreement) kapsamında müşteriye sunulmasını hedefleyen İnnova Yardım Masası, dünya standartlarında hizmetler sunuyor.

## Hizmet kalitesinde İnnova güvencesi

İnnova geliştirmiş olduğu teknolojileri Türkiye'nin dört bir yanına ulaştırmanın yanında sahadaki bakım ve destek hizmetlerini de geniş hizmet yelpazesıyla destek hizmetlerini de eksiksiz olarak sunuyor. İnnova çözümlerini tercih eden kurumlar Türkiye'nin her yerinde, 7x24 Yardım Masası ile yüksek kalitede hizmet alıyor.

Yardım masası ile İnnova uzmanları her zaman bir tık uzağınızda.

## Yardım Masası'nın sunduğu

# 5 Avantaj

- Erişim kolaylığı:** E-posta, telefon veya web erişimli bir sistem üzerinden kayıt (ticket) açmak çok hızlıdır. İnnova uzmanları aciliyet derecesine ve sorunun/talebin tipine göre en uygun müdahaleyi gerçekleştirir.
- ITIL standartlarında hizmetler:** Sunulan hizmetler, BT sektöründe temel kılavuzlardan biri olarak kabul gören ITIL süreçleri ile şekillendirilmektedir.
- İletişimde tek kontak:** İnnova Yardım Masası, soru ve talep bildirim kanallarının ardında tekil ve standart bir arka plan hizmetidir. Yükleniciler, tedarikçiler değişse bile, ön planda her zaman tek bir muhatap vardır.
- İzleme (monitoring) hizmeti:** Alarm, uyarı ve hata mesajlarıyla tüm sistemleriniz 7x24 izlenebilir ve size özel olarak proaktif bir Yardım Masası kurgulanabilir.
- Tüm hizmetler kayıt altında:** Bir arıza/talep kaydının açılmasından kapatılmasına kadar tüm süreç İnnova tarafından takip edilir, kayıt altına alınır, raporlanır ve iyileştirici faaliyetler çıkartılır.

**innova**

[facebook.com/innovabilisim](https://facebook.com/innovabilisim) [twitter.com/innovabilisim](https://twitter.com/innovabilisim) [linkedin.com/company/innova](https://linkedin.com/company/innova)

**İstanbul**  
İTÜ Ayazağa Kampüsü  
Teknokent ARI4 Binası  
No: 2-1 34469 Maslak  
T +90 212 329 70 00  
F +90 212 286 44 02

**Ankara**  
Türk Telekom Ar-Ge Binası  
ODTÜ Teknokent Üniversiteler Mah.  
No:15, B Blok 06800 Çankaya  
T +90 312 201 70 00  
F +90 312 210 16 96



**444 5 INV**  
444 5 468

[www.innova.com.tr](http://www.innova.com.tr)

**Türk Telekom**

Bir Türk Telekom İştirakidir.