

REQUISIÇÃO X INCIDENTE

Entenda a diferença entre solicitações planejadas e situações que exigem atuação imediata do suporte.

Quando o chamado é classificado corretamente, o atendimento se torna mais claro, ágil e eficiente, permitindo melhor organização das ações e maior assertividade por parte do suporte.

Na HPro, nosso objetivo é atuar com transparência, organização e agilidade, apoiando cada cliente na condução correta de suas demandas de sistema.

REQUISIÇÃO

Solicitação de algo novo, ajuste ou serviço que pode ser analisado e planejado antes de ser atendido.

- AJUSTES DE SISTEMA
- SOLICITAÇÃO DE REUNIÕES
- AGENDAMENTO DE SERVIÇOS OU VISITAS
- INSTALAÇÕES

X INCIDENTE

Problema inesperado que causa falha ou interrupção no uso do sistema e precisa da atuação rápida do suporte.

- PROBLEMAS DE ACESSO
- DÚVIDAS PONTUAIS
- ERROS DE SISTEMA
- INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS

HPRO® sistemas

Conte com a HPro para apoiar sua operação com mais clareza, segurança e eficiência.