



PROPOZYCJA WSPÓŁPRACY W ZAKRESIE OBSŁUGI INFORMATYCZNEJ



**TWOJE IT
POD
KONTROLĄ**

Helpdesk zdalny / lokalny 24/7

Obsługa informatyczna

Doradztwo IT

Wdrożenia rozwiązań do pracy zdalnej

Monitoring informatyczny

Rozwiązania do wdrożenia systemu
monitoringu wizyjnego

Centrale telefoniczne

Hosting i domeny

Bezpieczeństwo IT

Audyt IT / Cyberbezpieczeństwa

Odzyskiwanie danych

Sieci komputerowe i VoIP

TWOJE IT POD KONTROLĄ

DNR GROUP to rodzinna, nowoczesna firma stworzona przez doświadczony zespół praktyków IT, dla których:

**Satysfakcja
Klienta**

**Innowacyjne
rozwiązania**

**Rozwój
technologii**

**Profesjonalizm
w działaniu**

wyznaczają standardy wszystkich działań.

Jako firma rodzinna w zarządzaniu kierujemy się przede wszystkim wartościami, ich sensem i znaczeniem dla biznesu naszego i naszych Klientów.

Nie ograniczamy naszej pracy sztucznie stworzonymi procesami, dzięki temu działamy sprawnie i dynamicznie, reagujemy natychmiast po zasygnalizowaniu potrzeb przez Klienta.

Aktywnie słuchamy, odpowiadamy na pytania, reagujemy i terminowo dostarczamy zamówione usługi.

Doceniamy partnerstwo i relacje, dlatego zależy nam na długofalowej współpracy, której fundamentem jest wzajemne zaufanie. Budowane latami, wraz z wiedzą oraz doświadczeniem naszego zespołu jest gwarantem satysfakcji Klienta.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, stworzyliśmy indywidualny system wyceny usług, który umożliwia

optymalizację kosztów przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej jakości dostarczanych usług i rozwiązań.

Tam, gdzie inni widzą przeszkody i bariery, my widzimy wyzwania. Podejmujemy się trudnych zdań, niejednokrotnie uważanych przez poprzedników za niewykonalne. Dzięki wieloletniemu doświadczeniu, kreatywności i elastyczności jesteśmy w stanie odpowiedzieć na każdą potrzebę.

Rozwijamy się dla naszych Klientów. Chcemy dostarczać im innowacyjne i skuteczne rozwiązania. Wdrażamy wysokie standardy HR, cenimy potencjał naszych pracowników, dlatego stale podwyższamy kwalifikacje. W DNR Group nowoczesność idzie w parze z nienaganną etyką, samoświadomością i odpowiedzialnością biznesową.

ZAPEWNIMY TO, CZEGO SZUKASZ

NASZE ATUTY

**Zadowolenie
naszych Klientów
to dla nas
główna
motywacja!**

Gwarantujemy wsparcie,
innowacyjność
i bezpieczeństwo
wdrażanych rozwiązań
na każdym etapie
współpracy.

ZAUFALI NAM



YOUR bankers



wordlink.



X A GALLERY
N A ND AUCTION
D U HOUSE



CITYMED



DNR GROUP Sp. z o.o.

ul. Chelmska 180 p. 118, 04-464 Warszawa
tel. +48 (22) 230 21 31 | email: biuro@dnrgroup.pl

ZAKRES WSPARCIA IT

NASZA OFERTA

Helpdesk zdalny / lokalny 24/7



Obsługa informatyczna



Doradztwo IT



Wdrożenia rozwiązań do pracy zdalnej



Monitoring informatyczny

Rozwiązania do wdrożenia systemu
monitoringu wizyjnego

Sieci komputerowe i VoIP



Centrale telefoniczne



Hosting i domeny



Bezpieczeństwo IT



Audyt IT / Cyberbezpieczeństwa



Odzyskiwanie danych

ROZWIĄZANIA IT AGILE DLA BIZNESU

AUTORSKI SYSTEM ZGŁOSZENIOWY

Naszym priorytetem jest zadowolenie Klienta, który otrzymuje szybką oraz skuteczną pomoc na zgłaszane problemy.

Ciągle doskonalimy proponowane przez nas rozwiązania, by jeszcze bardziej usprawnić komunikację z Klientem i zmniejszyć czas reakcji na problem.

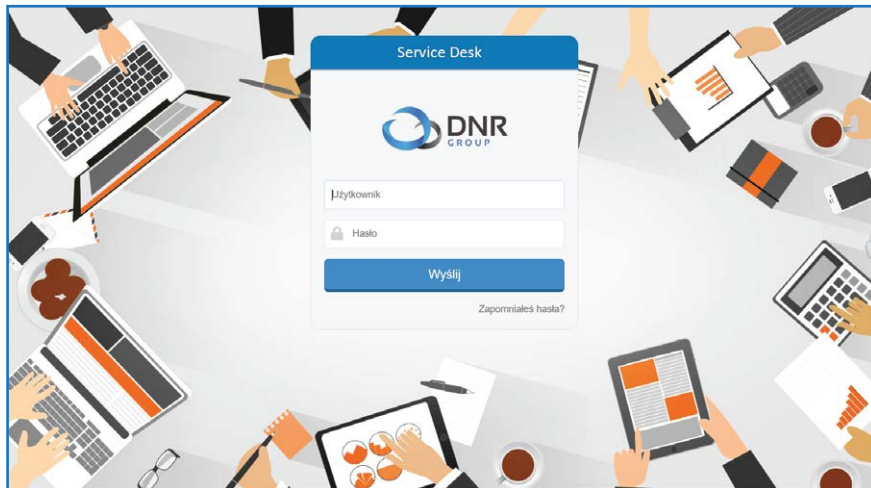
Nasz zespół IT pozostaje w ciągłej gotowości, by w sytuacjach krytycznych błyskawicznie znaleźć przyczynę problemu i jego rozwiązanie.

Na podstawie rozmów z Klientami opracowaliśmy autorski system zgłoszeniowy, który jest przejrzysty i zrozumiały dla każdego użytkownika.

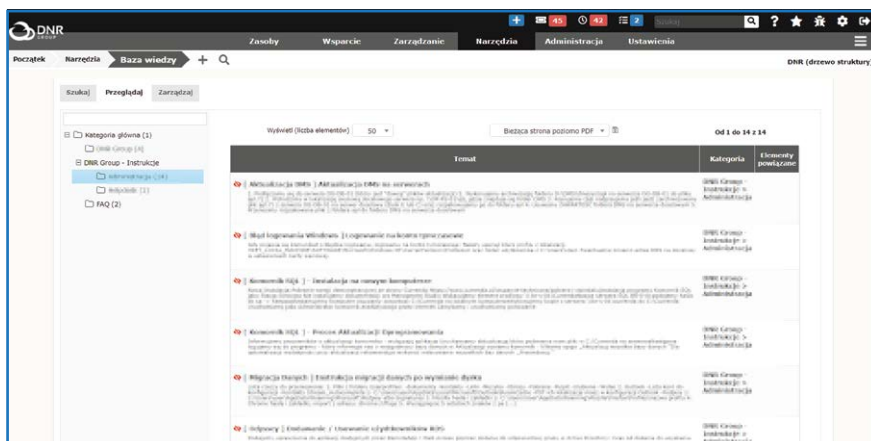
Wdrażając autorski system zgłoszeniowy, **zapewniamy najwyższy standard obsługi Klienta i natychmiastową reakcję na zgłoszenia**.

JAK TO DZIAŁA?

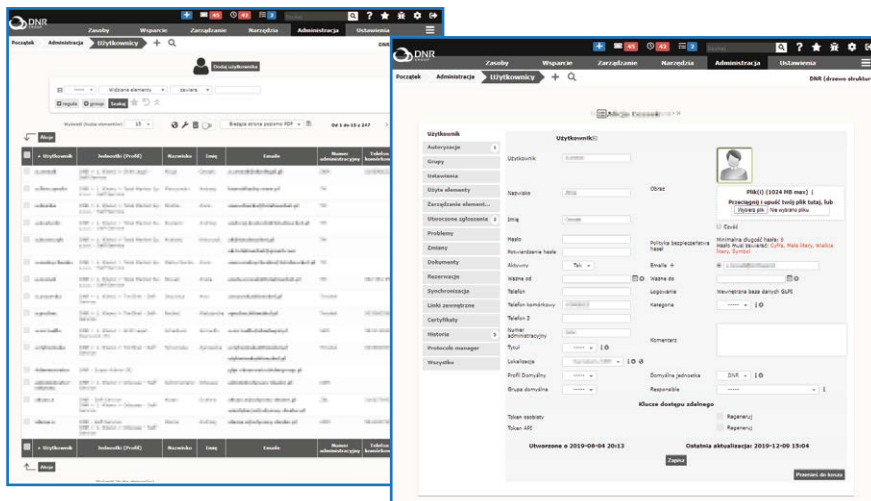
LOGOWANIE



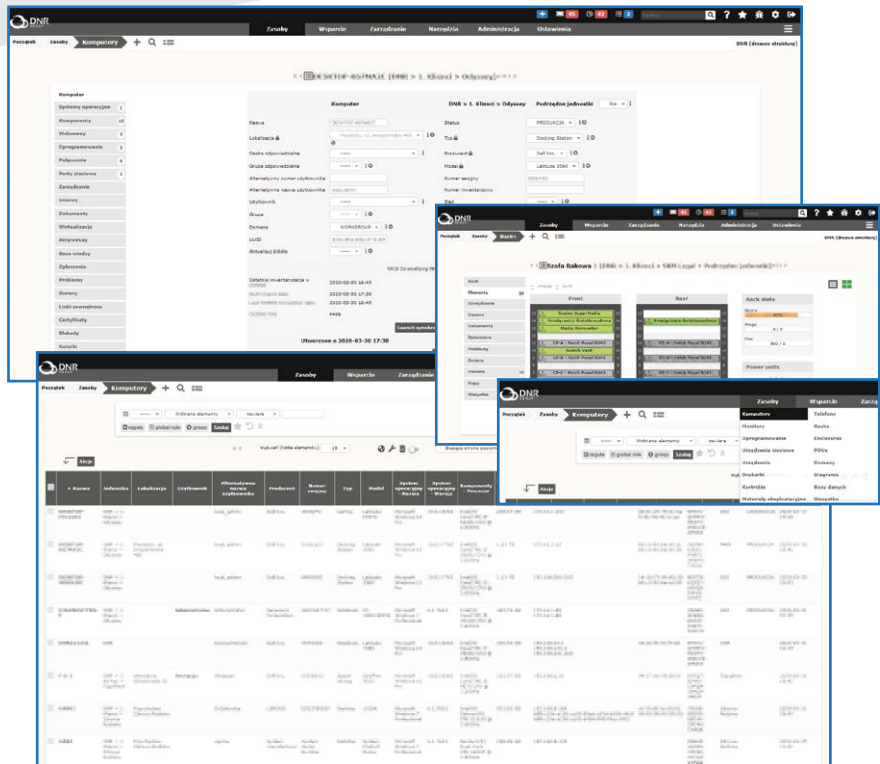
BAZA WIEDZY



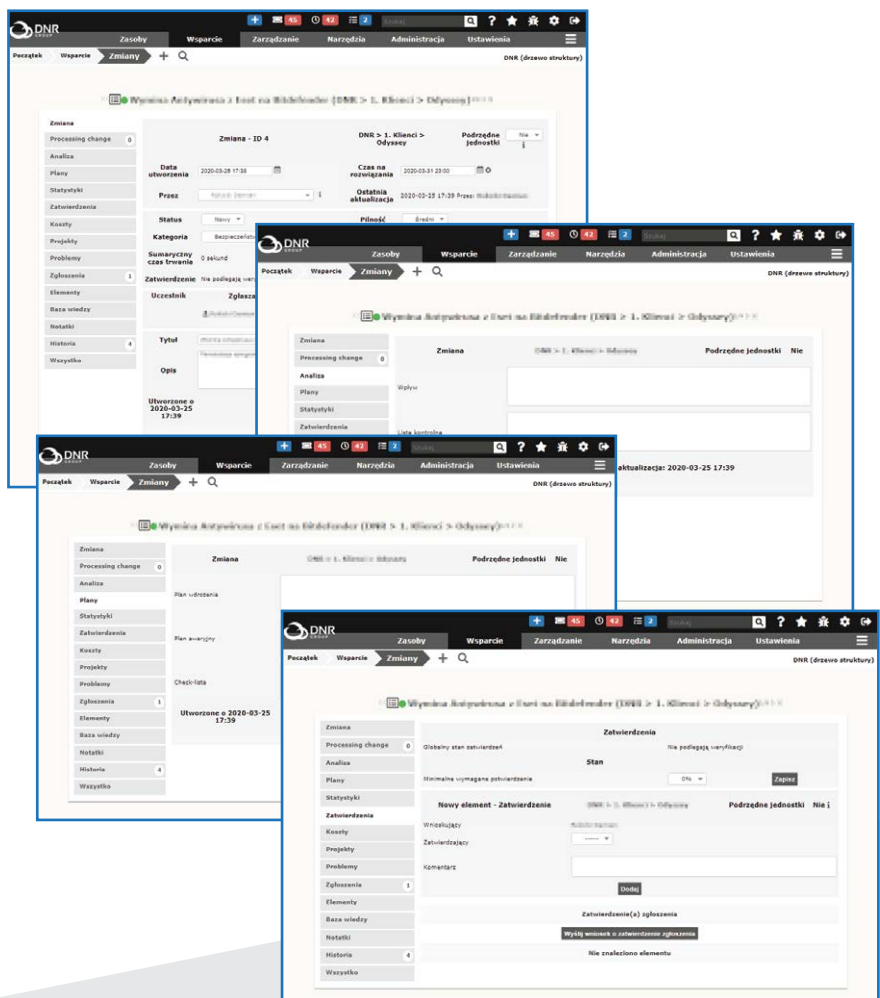
LISTA PRACOWNIKÓW



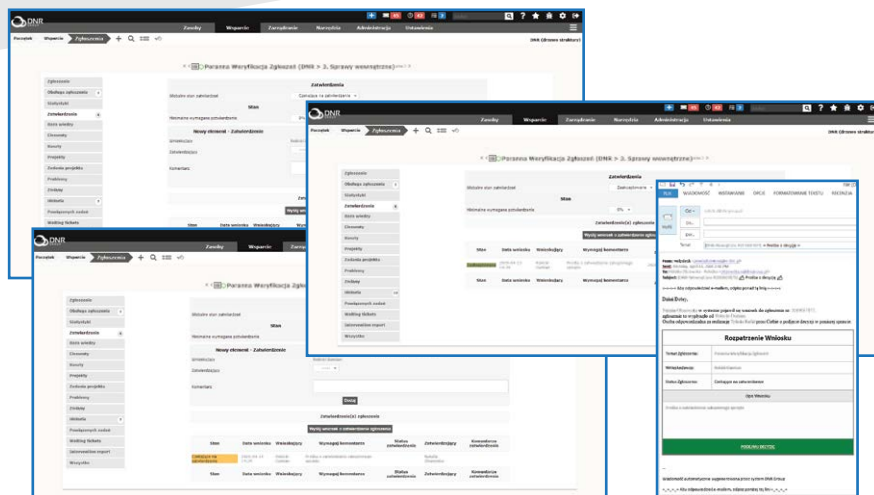
INWENTARYZACJA SPRZĘTU



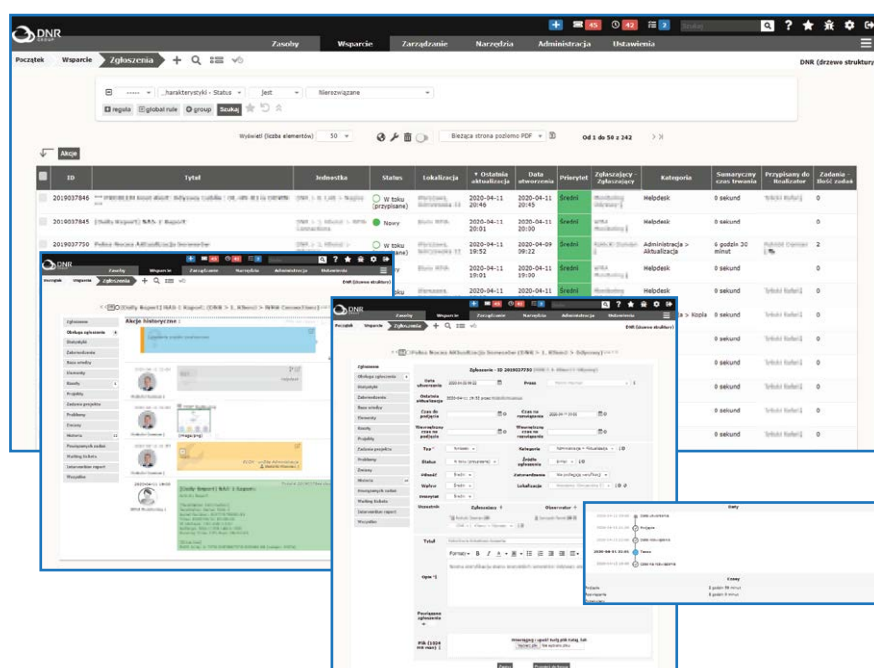
PROWADZENIE EWIDENCJI ZGŁOSZEŃ I ZMIAN



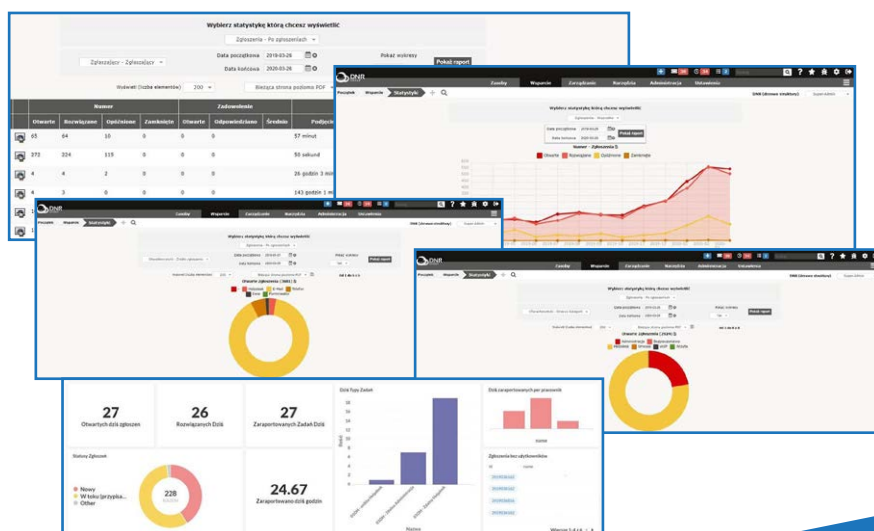
SYSTEM TWORZENIA I AKCEPTOWANIA WNIOSKÓW



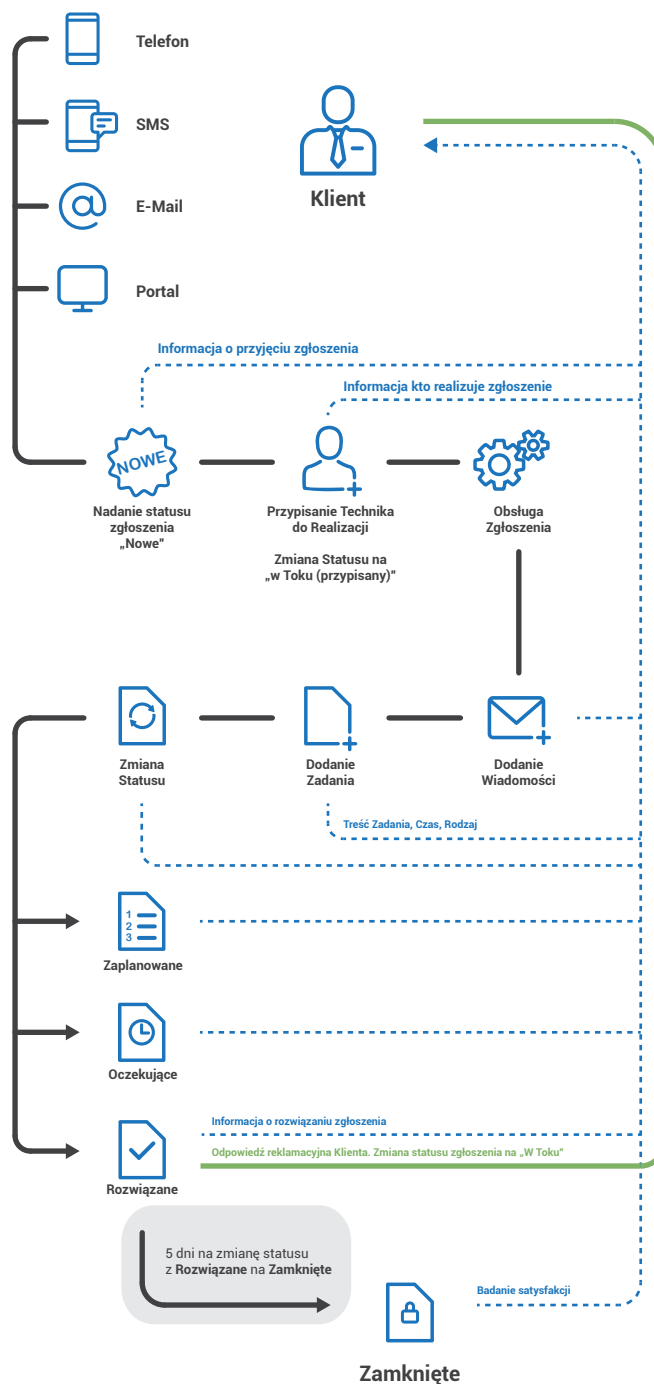
LISTA ZGŁOSZONYCH PROBLEMÓW



RAPORTY



OBIEG ZGŁOSZENIA W SYSTEMIE HELPDESK



CO ZYSKUJE TWOJA FIRMA

DZIĘKI KORZYSTANIU Z AUTORSKIEGO SYSTEMU ZGŁOSZENIOWEGO DNR GROUP?

Przejrzysty
i przyjazny
interfejs

Zarządzanie
zgłoszeniami

System
tworzenia
i akceptowania
wniosków

Baza
wiedzy

Rozbudowane
raporty

Bezpieczeństwo

- możliwość zgłoszenia problemu poprzez: e-mail, portal, sms, telefon
- tworzenie procesów zależnych od źródła zgłoszenia
- system powiadomień na każdym etapie procesowania zgłoszenia
- możliwość łączenia zgłoszeń między sobą
- możliwość zmiany priorytetu zgłoszenia przez Klienta
- możliwość dodawania obserwatorów np. kierowników działów
- zakupu sprzętu i oprogramowania
- zmian dokonywanych w systemach informatycznych
- zmian uprawnień dla pracowników
- dowolnego procesu wcześniej uzgodnionego z Klientem
- instrukcje
- wizualizacje infrastruktury informatycznej
- dokumentacja infrastruktury IT Klienta
- audyty IT / bezpieczeństwa
- szczegółowa ewidencja obsługi zgłoszeń
- możliwość weryfikacji zgłoszeń po kategoriach, statusach, pracownikach, działach, oddziałach
- możliwość weryfikacji czasu podjęcia i rozwiązania zgłoszeń (OLA & SLA)
- inwentaryzacja sprzętu i oprogramowania (zbieranie danych w sposób zautomatyzowany)
- badanie satysfakcji świadczonych usług (CSAT)
- zgodność z RODO / GDPR
- umieszczenie danych na serwerach w Polsce
- dostęp do danych jedynie z siedziby Klienta lub za pośrednictwem połączenia VPN
- komunikacja szyfrowana SSL
- możliwość integracji z wewnętrznym systemem autoryzacji
- ewidencjonowanie wszystkich zdarzeń w systemie

ZASADY WSPÓŁPRACY Z DNR GROUP

AUDYT - CZAS - STANDARD

AUDYT WSTĘPNY

Na początku współpracy DNR Group przeprowadza audyt wstępny w zakresie wydajności, sprawności oraz bezpieczeństwa infrastruktury informatycznej. W ramach kontroli analizujemy wszystkie elementy infrastruktury IT oraz towarzyszące im procedury. Na jego podstawie przygotowujemy raport, w którym znajduje się wykaz zagrożeń wraz z naszymi rekomendacjami. Bazując na wynikach audytu, przygotowujemy szczegółową ofertę obsługi informatycznej.

CZAS WSPARCIA

Zapewniamy pomoc zdalną 24/7 lub w trybie synchronicznym w godzinach 08:00 - 17:00.

STANDARD OBSŁUGI KLIENTA

W ramach wsparcia informatycznego oferujemy stały kontakt dedykowanego Specjalisty ds. Helpdesk. Nasz niezawodny i szybki system gwarantuje możliwość rejestrowania zgłoszeń 24/7 i stały monitoring postępu wdrażania rozwiązań.

NASZ AGILE TEAM



Dział
ADMINISTRACJI
I UTRZYMANIA



Dział
ZARZĄDZANIA SIECIĄ



Dział
HELPDESK



Dział
MONITORINGU IT



Dział
SPRZEDAŻY



**TWOJE IT
POD
KONTROLĄ**

ZAPRASZAMY DO KONTAKTU

DNR GROUP Sp. z o.o.

Aleja Rzeczypospolitej 31 lok. 49
02-972 Warszawa
NIP: PL9522191676

Biuro i adres do korespondencji

Ul. Chełmżyńska 180 p. 118
04-464 Warszawa

Kierownik Działu Sprzedaży

Michał Różanowski
+48 730 044 130
rozanowski.m@dnrgroup.pl