

資安監控管理維運系統 - 管理程序與回應



■ 商品介紹

本服務台會針對客戶不同的服務請求進行歷史資料的查詢、問題優先處理次序的排列並指派相對應解決問題的窗口，除了會將問題處理結果通知客戶，此結果也會回到服務台做紀錄，並持續的追蹤，透過持續更進，輔助機關做服務可用性的確保，整合和分析客戶問題，並提供客戶更好的服務品質。

■ 商品特色

1. 提供一般事件服務台語音服務
2. 每周7天、每天24小時
3. 語音線上諮詢，報修，服務申請，建議或客訴事件接收等服務
4. 視服務內容，進行通報資安事件
5. 視服務內容，支援資安事件診斷調查並產出相關報告
6. 視服務內容，提供服務台服務報告
7. 每半年進行用戶滿意度調查