

Tipologie di servizio

Sistec ha un'offerta completa di servizi di assistenza a supporto dell'infrastruttura tecnologica e la rete di comunicazione dei propri clienti.

Dettaglio dei servizi di help desk che la Sistec è in grado di erogare:

SUPPORTO TELEFONICO | **ASSISTENZA ON-LINE** | **ASSISTENZA ON-SITE** | **MANUTENZIONE PROGRAMMATA**

Il **servizio telefonico** è erogato dal ns. call center. Gli interventi possono essere risolutivi solo per alcune tipologie di problematiche ma nella maggior parte dei casi servono per attivare un livello di servizio idoneo (remoto e/o on-site).

Il **servizio on-line** è erogato tramite interventi effettuati dal tecnico incaricato attraverso la connessione remota all'apparecchiatura oggetto dell'intervento. Essi consentono una risoluzione "immediata" di talune problematiche legate alla configurazione ovvero al software di gestione dei sistemi.

Il **servizio on-site** è erogato tramite interventi effettuati presso la sede del cliente ed è finalizzato a garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature. Essi prevedono il ripristino delle stesse in caso di guasti e malfunzionamenti. In funzione del tipo di contratto stipulato con il cliente può essere compresa o meno la fornitura di parti di ricambio e/o la sostituzione temporanea delle apparecchiature, quando necessario, per rispettare i livelli di servizio (SLA) fissati.

Il **servizio di manutenzione programmata** è erogato tramite interventi preventivamente concordati con il cliente e sono finalizzati alla prevenzione di tutte le problematiche derivanti dall'utilizzo delle apparecchiature. La cadenza degli interventi è proporzionata alla tipologia ed al tipo di utilizzo delle apparecchiature.



Sistec srl

Via Antichi Pastifici, 17
Zona Industriale
70056 Molfetta (Ba)

Telefono: +39 080 33 888 54
Fax: +39 080 214 02 38

www.sistecsrl.com

Obiettivi del servizio

Gli obiettivi generali dei servizi sono:

- Assicurare una comunicazione tempestiva ed efficace con il supporto tecnico;
- Provvedere alla registrazione e tracciatura di tutte le richieste tramite apposito software;
- Assicurare tempestività di risoluzione conforme al livello di gravità riscontrato;
- Assicurare capacità di soluzione, attenendosi alle soluzioni codificate;
- Controllare i processi di risoluzione attivati, verificarne gli esiti e comunicarli al cliente.

Personale e mezzi a disposizione

Per gli interventi di manutenzione la Sistec si avvale di tecnici specializzati interni e di mezzi di trasporto di proprietà in uso esclusivo.

Tempi di intervento (SLA)

Gli interventi tecnici che potranno essere effettuati telefonicamente o da remoto verranno gestiti in tempi brevissimi; qualora si rendesse necessario l'intervento on-site si interverrà, entro un numero di ore definito, impegnandosi a ripristinare la piena funzionalità delle apparecchiature entro l'arco temporale indicato.

Modalità operative di gestione del servizio di assistenza all'utenza

Il servizio sarà gestito attraverso un software, nel senso che ad ogni richiesta è sempre associato un identificativo che, comunicato al cliente, consente la tracciabilità dell'intervento determinandone in modo tempestivo lo stato di avanzamento.

A fronte della richiesta formulata dal cliente l'operatore associa un numero identificativo della chiamata attraverso la generazione automatizzata di un ticket avendone la responsabilità fino al momento della chiusura

Sistec propone di seguito alcune tipologie di supporto configurabili su specifiche esigenze:

formula	interventi on-site	interventi on-line	Interventi programmati	tempi di intervento
light	3	6	0	48 ore
medium	4	12	1	12 ore
full	6	20	2	8 ore

Condizioni commerciali

- durata contratto 36 mesi
- modalità di pagamento RID bancario
- tempi di consegna in 10 giorni dall'approvazione della proposta d'ordine.

Ci hanno già scelto

- Apulia Film Commission - Bari
- Sanità Service - Bari
- Confcommercio - Bari
- Andria Multiservice - Andria
- GTS - Terlizzi
- Altaluce - Molfetta
- Business One - Bisceglie