



**PROFESSIONALITA', COMPETENZA,
VALORE AGGIUNTO E CORTESIA**

**SVILUPPA IL POTENZIALE DEL TUO BUSINESS:
AFFIDATI ALL'ASSISTENZA IT DI ALDEBRA HELP DESK**

Un team di professionisti altamente specializzati per supportarvi ogni giorno nella gestione del vostro sistema informativo



INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

BOLZANO

MILANO
www.aldebra.com

PADOVA

TRENTO

TREVISO
info@aldebra.com

VERONA



Potete permettervi la perdita dei vostri dati aziendali o il blocco operativo della vostra struttura?

Noi crediamo di no!

Aldebra opera come system integrator da oltre 25 anni nel settore dell'Information & Communication Technology rivolgendosi alle imprese italiane di ogni dimensione e attività con prodotti, soluzioni e servizi informatici adatti a risolvere ogni tipo di esigenza e problematica.

L'esperienza professionale, il costante rapporto con i clienti e l'elevata competenza e conoscenza dei sistemi informatici, hanno permesso di maturare ed evolvere le competenze in ambito di sicurezza informatica, continuità operativa e tutela del dato archiviato.

Aldebra affianca storicamente all'offerta di soluzioni tecnologiche il servizio di assistenza informatica professionale HELP DESK, pienamente consapevole che nessuna organizzazione si può permettere pesanti fermi operativi del sistema informatico o il rischio di perdere dati strategici.

Erogato da tecnici professionisti certificati, il servizio si presenta altamente scalabile, con livelli contrattuali personalizzabili e condizioni di intervento mirate a soddisfare ogni tipo di esigenza e contesto.

Governato attraverso ASIA.crm, cuore del sistema informativo di Aldebra, HELP DESK gestisce chiamate di assistenza, ticket, interventi remoti e on-site, risorse tecniche e ogni procedura nel rispetto dei criteri imposti dalla S.L.A. aziendale.

La soddisfazione del cliente e la sua tranquillità informatica sono il nostro obiettivo principale!

Un servizio di qualità a garanzia della Vostra continuità operativa e della sicurezza dei Vostri dati

Il servizio HELP DESK di Aldebra si compone di diverse strutture operative che all'interno dell'azienda collaborano in perfetta simbiosi e integrazione al fine di garantire l'erogazione di celeri, mirati e soprattutto risolutivi interventi di assistenza.

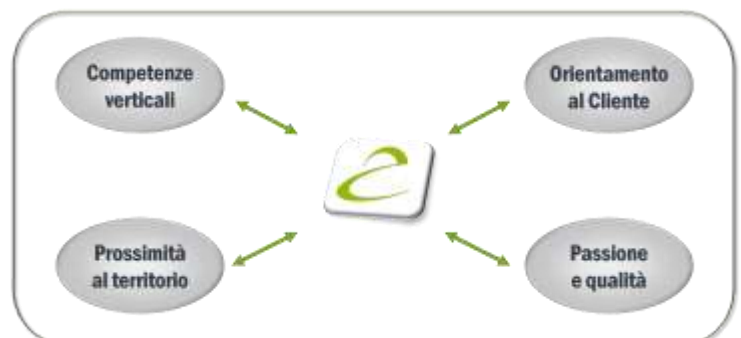
Grazie all'elevata esperienza maturata sia nel campo delle infrastrutture che in quello del software applicativo, il servizio HELP DESK è strutturato per offrire attività di supporto mirato per:

INFRASTRUTTURE HARDWARE E NETWORKING:

- Gestione ed erogazione di interventi a supporto delle garanzie dei prodotti con possibilità di estensione attraverso specifiche garanzie accessorie Aldebra
- Contratti personalizzati con tempi di primo intervento garantiti
- Contratti personalizzati con tempi di risoluzione garantiti
- Interventi di ripristino di carattere hardware/ sistemistico a pagamento
- Sopralluoghi per installazioni o traslochi

SOFTWARE APPLICATIVO

- Formazione e avviamento dei software installati
- Assistenza operativa con contratto e/o pagamento
- **Consulenza sull'utilizzo** dei software installati
- Supporto per un miglior utilizzo degli applicativi
- Ripristino dati storici





Interventi rapidi, efficaci e risolutivi grazie all'elevata esperienza e alla competenza dei tecnici Aldebra

ALDEBRA accompagna i propri clienti in ogni fase del loro business garantendo costanti livelli di qualità e professionalità del proprio customer care.

Le risorse afferenti ogni centro tecnico di competenza sono in costante aggiornamento tecnologico e allineate alle più rigorose certificazioni dei maggiori brand mondiali nel settore ICT.

Le attività di supporto sono a loro volta costantemente controllate nella loro efficienza ed efficacia mediante l'impiego di specifici indici di analisi:

- Tempo Medio di Intervento
- Tempo Medio di Ripristino
- Percentuale di Interventi Risolutivi.

Il distintivo valore aggiunto di Aldebra

L'elevata esperienza nel settore ICT, il grande parco assistito e la sua intrinseca variabilità consentono al servizio HELP DESK di Aldebra di offrire ai clienti una Knowledge Base di soluzioni tecniche costantemente aggiornate nel tempo. Il database con lo storico degli interventi effettuati nel tempo, navigabile per prodotto e relativa configurazione, consente di effettuare interventi "risolutivi" già con il primo livello di assistenza in virtù di una rapida capacità di individuazione delle problematiche.

Una struttura organizzata

ALDEBRA ha strutturato il proprio HELP DESK attraverso diversi gruppi di supporto che intervengono in base alla tipologia e all'urgenza della richiesta di assistenza del cliente. Una collaudata procedura consente una gestione dei "ticket" per stati di avanzamento e centri di competenza.

I principali attori del servizio HELP DESK sono :

Call Center: primario punto di contatto per il cliente, l'operatore dispone a video di tutte le informazioni relative al cliente tramite il riconoscimento automatico da parte del centralino del numero telefonico. Sono così disponibili in tempo reale i relativi contatti referenti, gli eventuali contratti in essere, il tecnico di riferimento, lo storico chiamate/ticket e le istanze ancora aperte. Il Call Center procede ad instradare la chiamata all'operatore HD e apre il ticket relativo.

Help Desk: l'operatore HD effettua con il cliente la prima analisi del problema al telefono, consulta l'archivio storico dell'hardware installato e le relative schede tecniche, qualifica il tipo di anomalia e verifica la presenza di garanzie/contratti sui prodotti hardware. Se necessario, procede con una connessione in remoto di diagnosi (autorizzata dal cliente stesso ad ogni connessione secondo i parametri imposti dalla legge sulla Privacy). Se l'intervento di primo livello non è risolutivo, il ticket viene aggiornato e segnalato al locale centro tecnico di competenza della sede Aldebra di riferimento per il cliente (BZ, MI, PD, TN, TV, VR).

Centro tecnico di competenza locale: ogni sede gestisce il proprio elenco di chiamate/ticket in base al tipo di problema e secondo il grado di urgenza individuato. In caso di un grave blocco operativo (server bloccati, fatturazioni ferme...), l'operatore HD coinvolge immediatamente il Responsabile del settore per un intervento on site risolutivo.

Per ogni chiamata, la risorsa tecnica coinvolta effettua una diagnosi approfondita del problema e pianifica gli interventi di secondo livello in remoto o presso la sede del cliente.

Nel caso di interventi su infrastrutture hardware, il tecnico procedere all'eventuale approvvigionamento dei componenti da sostituire.

Aldebra, il partner di riferimento nel settore ICT per le PMI

SCEGLIERE LA SOLUZIONE ERP GIUSTA IN BASE ALLE DIMENSIONI E ALLE ESIGENZE AZIENDALI

Una soluzione di gestione aziendale rappresenta un investimento e, come tale, deve essere operativa al più presto per portare i risultati previsti. L'implementazione graduale a costi contenuti e le funzionalità immediatamente disponibili contribuiscono a massimizzare il valore dell'investimento permettendo allo stesso tempo di migliorare la produttività del business tramite supporto, formazione, best practice e aggiornamenti dei prodotti.

Un partner che conosce le specifiche esigenze del business

ALDEBRA, Microsoft Gold Partner, dispone di una vasta offerta di soluzioni applicative per le Piccole e Medie Imprese italiane.

Ogni Azienda può trarre il proprio vantaggio strategico da un ecosistema completo di offerte specifiche per il proprio settore, individuando soluzioni su misura e add-on personalizzati.

Con l'assistenza e la consulenza di Aldebra, è possibile personalizzare e ampliare il proprio sistema informatico per soddisfare le specifiche esigenze di business determinate dal contesto economico in cui si opera.



www.aldebra.com
info@aldebra.com

Il valore dell'esperienza Aldebra

L'attività di consulenza organizzativa sui processi aziendali, operativi e di controllo, svolto dai consulenti ALDEBRA, permette di trasferire agli utenti il valore aggiunto della competenza, che nasce da una concreta esperienza nella conduzione di progetti gestionali all'interno di imprese di diverse dimensioni e tipologia.

I servizi per il mondo software applicativo

Una struttura centrale di supporto garantisce il miglior utilizzo dei prodotti da parte degli utenti con servizi quali:

- Corsi di formazione
- Assistenza telefonica e on-line
- Manutenzione conservativa e evoluta degli applicativi software

BOLZANO

Via Giotto, 12
Tel. 0471-244111
Fax 0471-244190

MILANO

Via Clerici 2
Tel. 02-92871900
Fax 02-92871990

PADOVA

Via Vigonese, 50/D
Tel. 049-8945066
Fax 049-8945081

TRENTO

Via Volta, 22
Tel. 0461-302400
Fax 0461-302490

TREVISO

V.le Repubblica 222
Tel. 0422-359200
Fax 0422-359290

VERONA

Via Fermi 13/c
Tel. 045-829511
Fax 045-829590

