

ASSISTENZA IN RETE.

TUTTI AL SERVIZIO
DELL'UTENTE.



ASSISTENZA IN RETE. MAI STATI COSÌ VICINI.

La qualità del servizio nei confronti dell'Utente e la soddisfazione per l'utilizzo delle soluzioni sono obiettivi strategici per SISTEMI.

Questa impostazione è talmente radicata che la terminologia interna si è adeguata: in SISTEMI non si parla mai di Cliente, colui che compra un prodotto, ma sempre di Utente, colui che usufruisce di un servizio.

Le soluzioni software SISTEMI sono completate in modo imprescindibile dal servizio di assistenza assicurato dai Partner presenti sul territorio.

Il valore delle risorse locali, appartenenti alla Rete dei Partner, viene aumentato dalle possibilità offerte dai servizi telematici sviluppati sulla rete internet.

L'Assistenza in Rete è quindi il risultato di un insieme di servizi di prossimità erogati dagli assistenti su tutto il territorio e integrati mediante l'infrastruttura telematica.



Servizio di assistenza

2

Servizio di assistenza on line

3

Servizio di assistenza remota

4

Servizio di informazioni on line

5

Servizio di distribuzione aggiornamenti

6

Servizio di formazione multimediale

7

Documentazione

8

SERVIZIO DI ASSISTENZA

L'interfaccia primaria per usufruire del servizio di assistenza è la risorsa del Partner locale.

Per queste risorse, SISTEMI organizza numerosi corsi di formazione sulle nuove soluzioni e sugli aggiornamenti rilasciati, con l'obiettivo di sviluppare le competenze necessarie per garantire la qualità del servizio. Vengono definiti percorsi di certificazione che prevedono la verifica delle conoscenze acquisite, relativamente ad una specifica area di competenza: applicativa o tecnica.

Questo percorso formativo, rafforzato dall'esperienza, **fornisce al sistemista applicativo o tecnico, le conoscenze necessarie a dare valore aggiunto a tutto il sistema informativo** installato presso l'Utente.

L'operatività delle risorse dedicate all'assistenza e alla manutenzione è aiutata da strumenti e supporti basati sulla telematica.

Gli strumenti migliorano l'organizzazione del lavoro e riducono i tempi di intervento.

In questo modo si attua operativamente la strategia di AZIENDA-RETE che vede in SISTEMI, PARTNER e UTENTE un insieme di risorse organizzate, operanti in fasi diverse di un processo di servizio unitario, finalizzato alla soddisfazione degli Utenti finali.



Rapporti interpersonali.

Interfaccia qualificata.

Efficienza operativa.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ON LINE

Ogni Utente ha a disposizione il servizio di assistenza on line (AOL).

Il servizio **completa, migliora e aggiorna gli usuali metodi di erogazione dell'assistenza da parte della risorsa locale**; i vantaggi che il servizio propone sono:

- immissione della richiesta di assistenza da parte dell'Utente direttamente dal menù di prodotto;
- condivisione delle informazioni necessarie per soddisfare la richiesta di assistenza mediante la predisposizione automatica dell'allegato diagnostico e del log degli errori;
- notifica delle risposte tramite e-mail e/o via cellulare (SMS);
- tracciabilità dello stato di avanzamento della richiesta, da chiunque sia stata sottoposta;
- archivio storico dei casi risolti.

Tutti gli Utenti SISTEMI sono abilitati all'AOL e possono usufruire gratuitamente del servizio.

L'assistenza può essere richiesta da qualunque postazione: grazie ad un'opportunità messa a disposizione dalla tecnologia, la richiesta può essere inserita anche da una postazione che non è direttamente connessa al web; è solo richiesto che in quel momento ci sia almeno un'altra postazione della rete informatica con un collegamento attivo.

L'operatore può richiedere il servizio di assistenza dal menù di prodotto; non deve installare nessun software aggiuntivo e in questo modo non è necessario inserire le proprie credenziali (UserID e Password) per essere indirizzati al proprio Partner; queste informazioni sono rilevate automaticamente dal profilo dell'installazione.

La situazione delle richieste e l'avanzamento delle risposte è visibile sul Portale AOL che rappresenta il pannello di controllo del servizio e struttura i rapporti tra gli assistenti e gli operatori.

Qualità del servizio.
Analisi delle attività.
Controllo degli accessi.



SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA

Il servizio di assistenza remota (ARS) viene attivato nei casi in cui la tempestività di intervento o la situazione logistica richiedono un accesso remoto alle procedure da parte del sistemista preposto all'assistenza.

Nella gestione di molti casi di assistenza il tempo necessario per individuare le informazioni utili per la risoluzione del problema o per spiegare all'Utente il flusso delle operazioni da compiere è molto elevato. Altresì l'intervento diretto presso l'Utente comporta costi di trasferimento e aumenta il tempo necessario per risolvere la richiesta. A questi inconvenienti si può facilmente ovviare mediante un intervento di assistenza remota.

Il servizio si basa su un'applicazione telematica sviluppata da SISTEMI che permette al sistemista di prendere il controllo della macchina dell'Utente, verificare i molteplici aspetti del caso di assistenza e proporre in modo efficace la soluzione al problema.

Il servizio è strutturato e garantito per quanto riguarda le misure di sicurezza e della privacy.

È fruibile nella seguente modalità:

- l'attivazione viene autorizzata dall'Utente dal menù di prodotto;
- l'interfaccia è semplice e intuitiva e non richiede l'installazione di alcun software;
- la condivisione della sessione di lavoro permette alta efficienza operativa.

A chiusura dell'attività di assistenza remota viene fornito all'Utente un resoconto dettagliato e personalizzato sugli interventi effettuati.



Tempestività del servizio.

Accesso strutturato.

Sicurezza e riservatezza.

SERVIZIO DI INFORMAZIONI ON LINE

Ogni linea di prodotto è corredata dal servizio informazioni on line (INFO).

Nel processo produttivo delle soluzioni SISTEMI, è previsto che i centri di sviluppo e di assistenza SISTEMI evidenzino le novità normative e le risposte specifiche ritenute di interesse generale e le mettano a disposizione degli Utenti tramite una base dati documentale. **I documenti sono organizzati per aree applicative, con contenuti specializzati per gli Utenti finali.** Avanzate funzioni di ricerca interrogano tutta la documentazione esistente e propongono la selezione del materiale disponibile sull'argomento di interesse per l'Utente.

Tutti gli Utenti SISTEMI sono abilitati all'INFO e possono usufruire gratuitamente del servizio tramite un normale accesso via internet. Per gli operatori che non hanno accesso libero al web è disponibile la funzione di 'Rassegna INFO', raggiungibile dal menù del prodotto; la Rassegna INFO permette a tutti coloro che lavorano sulle soluzioni SISTEMI di vedere l'estratto delle ultime notizie pubblicate, aggiornato al momento in cui una postazione della rete informatica su cui è installato il prodotto SISTEMI è collegata al web.

Il **Portale INFO** che permette di fruire del servizio è differente per linea di prodotto e si raggiunge dall'area riservata del sito SISTEMI o agli indirizzi sotto-elencati:

- www.sistemi.com/infoprofis
- www.sistemi.com/infojob
- www.sistemi.com/infoesolver
- www.sistemi.com/infospring
- www.sistemi.com/infospringsql
- www.sistemi.com/infocompany

Oltre all'accesso ai documenti, dal portale INFO è possibile effettuare Ordini di software e di modulistica, accedere ai manuali on line, al Portale AOL, al software Entratel per le trasmissioni telematiche e a numerose altre informazioni.

Aggiornamento delle informazioni.

Ricerca estesa.

Servizio di Supporto Normativo interno a SISTEMI.



SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE AGGIORNAMENTI ON LINE

Il servizio di distribuzione aggiornamenti on line (DAO), si affianca ai tradizionali metodi di distribuzione degli aggiornamenti per rendere più efficiente il processo di aggiornamento del software.

Le applicazioni SISTEMI più influenzate dalle variazioni normative, come le applicazioni fiscali, amministrative e di gestione del personale, richiedono aggiornamenti frequenti: per questo motivo è stato predisposto un servizio di supporto teso a migliorare l'efficienza di questa attività.

Gli aggiornamenti rilasciati da SISTEMI si distinguono in due tipologie:

- **Implementazioni/Correzioni**
- **Nuova versione**

Le Implementazioni/Correzioni vengono tradizionalmente messe a disposizione tramite internet, all'interno degli INFO di prodotto.

Le nuove versioni sono rilasci periodici che contengono importanti revisioni e aggiornamenti, oltre a raccogliere e consolidare le Implementazioni/Correzioni rilasciate fino alla data.

Il servizio di distribuzione aggiornamenti on line permette all'Utente, direttamente o con il supporto del sistemista, di gestire con correttezza e semplicità il livello di aggiornamento delle applicazioni.

Dal menù di prodotto è possibile acquisire gli aggiornamenti sia di implementazioni e correzioni, sia di nuove versioni: un programma verifica on-line quali sono gli aggiornamenti disponibili per il cliente e li propone per il download. L'acquisizione dell'aggiornamento on line può essere fatta mentre tutti gli operatori continuano a lavorare; occorre sospendere le attività solo per un breve tempo dedicato all'installazione.

Il servizio di distribuzione aggiornamenti on line è a disposizione degli Utenti che utilizzano i prodotti professionali in versione SQL e non sostituisce il servizio di spedizione degli aggiornamenti su CD-ROM: in questo modo l'Utente ha la certezza di avere sempre il miglior supporto per garantire sicurezza e correttezza dell'installazione.



Semplicità operativa.

Tempestività di aggiornamento.

Allineamento assicurato.

SERVIZIO DI FORMAZIONE MULTIMEDIALE

I **prodotti software** sono completati da un articolato servizio di formazione multimediale, con unità di formazione audio e video predisposte dal servizio documentazione di SISTEMI e rese disponibili on line in cataloghi strutturati per prodotti e aree funzionali.

Le **Videopresentazioni degli aggiornamenti** illustrano con filmati commentati le novità rilasciate con i singoli aggiornamenti. Le presentazioni possono essere scaricate per essere visualizzate da ogni operatore off-line e nei tempi che meglio si conciliano con le normali attività lavorative.

Per ogni aggiornamento vengono realizzati diversi filmati che presentano sia i contenuti più generali in termini di nuove funzionalità e nuove applicazioni, sia le casistiche di dettaglio.

Ogni modulo ha una durata solitamente non superiore a 5 minuti: in questo modo l'Utente riesce a recepire tutti i contenuti presentati e può essere subito operativo sulle variazioni introdotte.

I **Corsi multimediali** permettono la formazione permanente sul prodotto per nuovi operatori o per operatori che devono lavorare su un nuovo modulo.

Per sfruttare tutte le potenzialità offerte dalle applicazioni occorre conoscere bene le funzionalità e le modalità operative proposte dal software: i corsi multimediali sono lo strumento proposto gratuitamente da SISTEMI per aumentare l'efficacia e l'efficienza delle risorse operanti presso l'Utente.

Grande efficienza nell'aggiornamento delle competenze.

Nuove risorse operative in tempi brevi.

Personale ben formato e qualificato.



DOCUMENTAZIONE

Ogni prodotto è corredato da un'ampia documentazione che supporta l'Utente in tutte le fasi del suo utilizzo.

La documentazione è sempre aggiornata e può essere consultata, a seconda della tipologia, direttamente all'interno delle applicazioni, oppure dal menù del prodotto o ancora su internet.

La documentazione è articolata in **Guide, Manuali, Note**.

Le **Guide** documentano la fase iniziale dell'utilizzo del prodotto e si dividono in:

- Guida all'utilizzo dei prodotti SISTEMI.
- Guida all'avviamento per modulo.

I **Manuali** illustrano le logiche di utilizzo delle singole funzioni e il funzionamento delle procedure; vengono installati congiuntamente al prodotto e si suddividono in:

- Manuale applicativo: documenta la logica dell'applicazione e contiene i diagrammi di ogni processo del prodotto e delle corrispondenti funzioni applicative (attività e documenti correlati).
- Manuale Operativo: documenta, nel dettaglio, il funzionamento del programma che si sta utilizzando; è integrato e richiamabile direttamente dall'interno delle applicazioni.
- Soluzioni applicative: documentano le modalità operative per la gestione di specifiche casistiche imposte dalla normativa.

Le **Note** si distinguono in Note di Installazione e Note Operative.

Le Note di Installazione chiariscono le operazioni da effettuare per una nuova installazione e comprendono inoltre una sintetica introduzione delle innovazioni che caratterizzano la nuova versione.

Le Note Operative illustrano nel dettaglio le novità rilasciate con i singoli aggiornamenti e sono distribuite in versione stampabile ed elettronica.



Materiale sempre aggiornato.

Ricerca estesa su tutta la documentazione.

Molte casistiche operative.

CONSIGLI PRATICI

Organizzazione delle risorse interne.

Per ottenere un buon livello di servizio è opportuno che il **responsabile di struttura identifichi la persona preposta a gestire le richieste di assistenza on line**: centralizzare questa attività evita dispersione di tempo e di risorse in termini di formazione sugli strumenti e molteplicità di richieste a fronte della stessa anomalia. La risorsa è tenuta a effettuare la richiesta dal portale AOL, monitorare le risposte e controllare l'avanzamento del caso di assistenza.

Il responsabile della struttura, nel caso in cui l'assistenza sia stata gestita tramite il servizio di assistenza on line, può controllare l'andamento generale del servizio e la qualità del supporto.

Apertura ai canali di informazione.

Mentre è bene accentrare la gestione delle richieste di assistenza, è essenziale distribuire il più possibile l'accesso alle fonti informative e alla documentazione. Molte di queste informazioni sono veicolate da SISTEMI tramite Internet, ma non tutte le organizzazioni sono predisposte per gestire l'accesso a internet di ogni operatore, con i conseguenti problemi di sicurezza e di policy aziendale. Per rispondere a questa esigenza, **SISTEMI ha sviluppato un software di utilità denominato Accesso Sicuro Web Sistemi (ASWS)**. Con questo software, semplice da installare e da attivare, è possibile limitare l'accesso su ogni postazione solo ai siti SISTEMI, passando sempre attraverso la connessione a internet di una sola postazione definita all'interno della struttura. Con questa possibilità ogni operatore può accedere alla 'Rassegna INFO', cioè alla lista degli ultimi documenti informativi pubblicati dai Centri di Assistenza SISTEMI e alla documentazione di tutti i prodotti pubblicata on line e sempre aggiornata, senza poter navigare su tutto il web.

Accesso ai servizi on line dal prodotto.

Nei prodotti SISTEMI è stata data grande importanza a integrare nel menù del prodotto l'accesso a tutti i servizi on line. Prima di effettuare una richiesta di assistenza è **opportuno consultare la 'Rassegna INFO'**, per verificare se il problema riscontrato è già stato evidenziato da altri Utenti e risolto dai Centri di assistenza: in questo caso la soluzione viene messa a disposizione di tutti. Sempre dal menù di prodotto è possibile fare una **ricerca avanzata su tutte le informazioni** disponibili, a fronte di parole chiave e testo libero: questo metodo aiuta a trovare le informazioni utili in caso di dubbi operativi o necessità di informazione su nuove gestioni. Infine effettuando la **richiesta dal menù di prodotto, è possibile allegare il log e/o il diagnostico** degli errori, fornendo all'assistente informazioni fondamentali per capire il contesto di lavoro.

SISTEMI si è strutturata per garantire la qualità e la continuità dei servizi erogati tramite internet: la scelta di investire in una struttura interna presidiata indica l'importanza che l'azienda pone su questi servizi.



SISTEMI S.p.A. - Via Antonelli, 10 - 10093 Collegno (TO) - Tel. 011.40.19.650 - marketing@sistemi.com - www.sistemi.com