

**solinfo servizi**

per prodotti e  
sistemi informatici



solinfo

La nostra azienda, oltre a produrre, distribuire e installare i propri software presso la clientela, eroga a favore di quest'ultima una serie di servizi strutturati:

**solinfo manutenzione software**  
**solinfo formazione e avviamento**  
**solinfo help desk**  
**solinfo outsourcing**

I servizi offerti da SOLINFO si caratterizzano per gli elevati livelli di qualità, determinati da un costante impegno aziendale teso a garantire eccellente organizzazione e capacità operativa. Il personale impiegato in tali attività è caratterizzato da alta

professionalità, specializzazione e competenza, oltre che da un costante orientamento al lavoro in team e alla tempestiva soluzione dei problemi.



**solinfo formazione e avviamento**

**corsi di formazione e servizio di affiancamento all'utenza nella fase di avviamento di un sistema**

Sono servizi che vengono erogati presso la struttura operativa del cliente a seguito dell'installazione di software.

Il primo concerne l'erogazione di corsi di formazione o addestramento a tutti gli utenti/operatori della struttura del cliente che dovranno utilizzare, ai vari livelli, i software installati. L'avviamento è invece un servizio post-formazione che consiste nel garantire, per un certo periodo, la presenza presso il cliente di uno o più tecnici della SOLINFO, i quali provvedono ad affiancarsi ai vari operatori utenti al fine di coadiuvarli nella soluzione di tutti i problemi di funzionamento che dovessero riscontrarsi in tale fase, fornendo loro anche le istruzioni necessarie a risolvere i loro dubbi interpretativi sull'utilizzo dei software medesimi. Come sopra detto, tali servizi vengono generalmente erogati

in corrispondenza del momento di installazione del nuovo software (start-up). Analoghi servizi potranno però essere prestati anche successivamente, con lo scopo di mantenere aggiornati gli utilizzatori sulle novità connesse al rilascio di nuove versioni del programma, oppure ove (a seguito di apposita analisi) si ritenga che gli operatori non stiano utilizzando appieno le potenzialità del software, ovvero a favore del nuovo personale che dovesse entrare ad operare presso la struttura interessata a seguito di assunzioni o di trasferimenti.

**solinfo manutenzione software**

**manutenzione correttiva ed evolutiva ai prodotti informatici**

A favore della clientela presso la quale siano stati installati software della SOLINFO, la nostra azienda eroga servizi di manutenzione agli stessi, al fine di garantirne sempre la piena efficienza funzionale e per assicurarne un costante aggiornamento tecnologico e normativo.

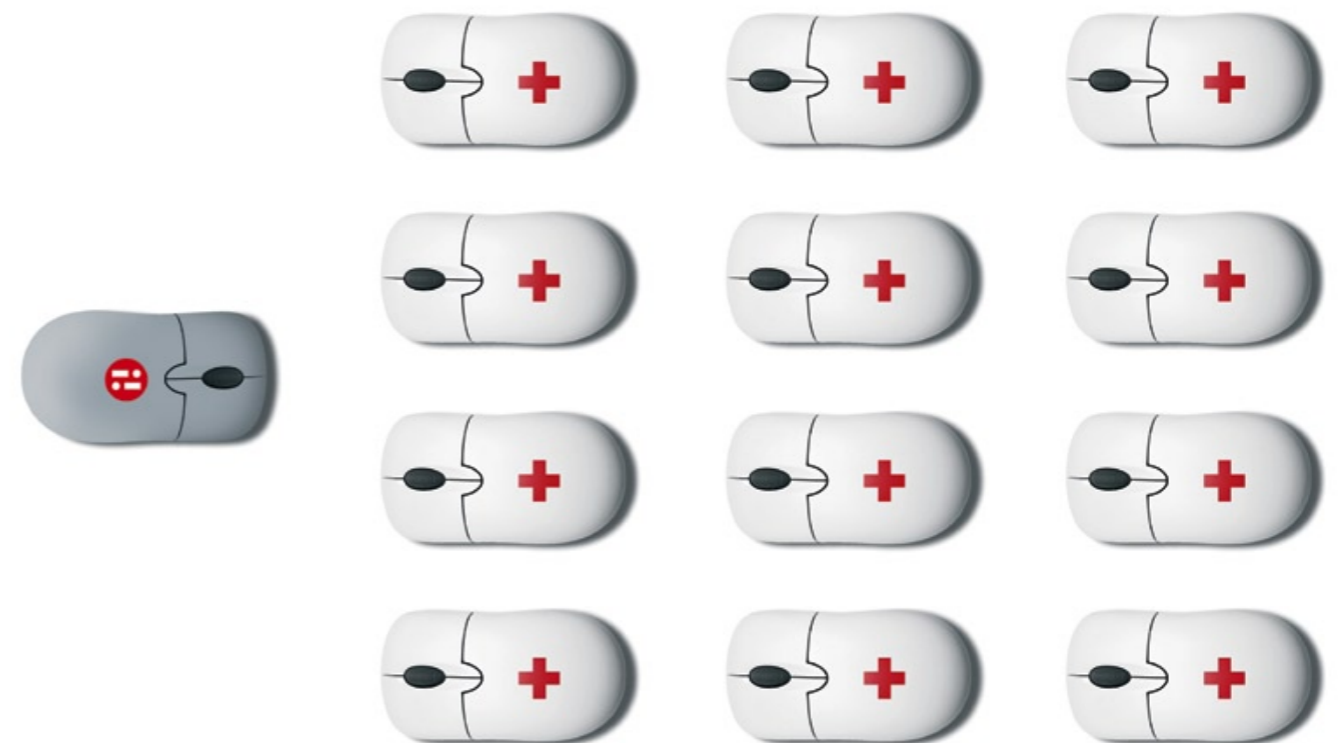


**manutenzione correttiva**

E' quella che si rende necessaria ad apportare correzioni e/o modifiche al programma informatico per risolvere errori di funzionamento che si dovessero verificare durante l'utilizzo dello stesso da parte di uno qualsiasi dei clienti utilizzatori del software. In tal senso la versione del programma sottoposta a manutenzione correttiva viene rilasciata a tutti i clienti utilizzatori del software che abbiano sottoscritto l'apposito contratto di manutenzione di cui alla presente sezione, a prescindere da chi avrà formulato la segnalazione di errore.

**manutenzione evolutiva**

E' la manutenzione che viene effettuata dalla nostra azienda al software per tenerlo al passo con l'evoluzione della tecnologia e delle esigenze della clientela, nonché per aumentarne le performance, il tutto in funzione degli studi portati a compimento dal nostro laboratorio di Ricerca e Sviluppo.





## solinfo help desk

call center, assistenza telefonica e telematica, interventi on-site

Tale attività è costituita da un insieme coordinato di servizi, consistenti in un call/contact center, in una assistenza telefonica/telematica e, su richiesta, in un pronto intervento on-site di un tecnico reperibile.

All'Help Desk è stata conferita un particolare importanza, tanto da istituire in SOLINFO una apposita sezione aziendale che si occupa espressamente di tale attività. In essa sono state allocate apposite risorse umane e tutti gli strumenti e le tecnologie per garantire assistenza telefonica/telematica, nonché per registrare e organizzare il flusso operativo di tutte le richieste di assistenza, oltre a monitorare il decorso degli interventi. La filosofia da cui si è preso spunto è che, oltre alla perfezione del prodotto, sia indispensabile un pronto intervento di assistenza continuativa a favore dell'utente, il quale in qualsiasi momento potrebbe avere necessità di risolvere problemi legati all'utilizzo di prodotti software per l'espletamento della sua attività quotidiana.

Tutto ciò garantisce la minimizzazione di eventuali tempi di fermo dei sistemi, e contribuisce ad elevare la loro affidabilità operativa. Il servizio di Help Desk (eventualmente comprensivo dell'intervento on-site) può essere esteso, a seconda delle necessità del cliente, all'intero arco delle 24 ore di tutti i giorni sia lavorativi che festivi. Tutta l'attività viene governata e supervisionata da un apposito responsabile, che ha il compito di organizzare il sistema, di allocare le risorse, di effettuare un costante monitoraggio dell'intero ciclo di assistenza operativa, al fine di avere sempre sotto controllo che le attività si svolgano con la massima tempestività e nel pieno rispetto delle modalità pattuite con il cliente.



### call center

Il servizio di Call Center (ovvero di Contact Center) gestisce tutte le segnalazioni entranti (pervenute sia telefonicamente che con altra modalità telematica), e attribuisce un "ticket" alla richiesta di intervento (che costituisce una sorta di protocollazione della segnalazione stessa). Esso esegue poi una prima analisi del problema e cerca di capire se lo stesso ricada nella fattispecie di quelli risolvibili "in diretta" mediante semplici istruzioni telefoniche. Se il problema si presenta complesso, e come tale non è risolvibile dall'operatore del Call Center, viene smistato al personale addetto all'assistenza specialistica. Nel caso di appalti riguardanti il coordinamento dell'assistenza a tutte le postazioni di lavoro di una struttura sanitaria, se il problema evidenziato è correlato ad un applicativo di una azienda terza, la segnalazione viene girata alla stessa, curando pur sempre il controllo dell'iter di intervento e la chiusura finale del ticket.



### assistenza specialistica telematica

La struttura di assistenza specialistica telematica si occupa della gestione dei problemi che il Call Center in prima battuta non è riuscito a risolvere, a causa della complessità degli stessi. La struttura ricontatta il cliente e, tramite una serie di domande specifiche, cerca di risolvere il problema telefonicamente. Nel caso in cui per via telefonica il problema non fosse risolvibile, dalla stessa postazione all'uopo attrezzata viene attivato un intervento in teleassistenza.



### Intervento on-site di un operatore reperibile

Il Pronto Intervento on-site (ove previsto dal contratto) viene attivato a fronte dell'impossibilità di risolvere il problema attraverso i sopra descritti sistemi di assistenza telefonica/telematica. La struttura organizzativa della SOLINFO, al riguardo, prevede il dislocamento (sul territorio in cui è da dispiegare l'operatività) di apposite risorse umane costituite da tecnici specializzati, tutti dotati di telefoni cellulari per la reperibilità, di automezzi per gli spostamenti, nonché di tutti i componenti hardware e software necessari per effettuare i previsti interventi di assistenza.



### tecnologie e sistema informatico di supporto all'help desk

Come detto, il primo contatto con il Solinfo Help Desk avviene tramite il Call/Contact Center. Presso la nostra sede sono presenti apposite postazioni di lavoro in cui ognuno degli operatori di tale Call Center ha a disposizione un apparecchio telefonico e un Personal Computer.

Le comunicazioni telefoniche sono gestite con un apposito centralino, a cui fanno capo una batteria di linee tutte rispondenti (in modalità "ricerca automatica") ad un unico numero, che è unicamente dedicato al servizio di Help Desk, senza alcuna commistione con quella che è la gestione del normale traffico telefonico amministrativo-commerciale aziendale.

Il sistema registra ogni chiamata, nonché il tempo intercorrente fra l'ingresso della chiamata stessa e la conseguente risposta da parte dell'operatore addetto.

Il Solinfo Help Desk, per l'organizzazione ed il monitoraggio delle specifiche attività ad esso correlate, si avvale di un apposito applicativo informatico che gestisce tutte le richieste di supporto e di intervento. Esso permette il trouble ticketing e la completa gestione informatizzata dei problemi.



## solinfo outsourcing

### gestione in outsourcing dei sistemi informatici

SOLINFO offre alla propria clientela servizi integrati di gestione in outsourcing dei sistemi informatici, riguardanti sia gli aspetti sistemistici che quelli applicativi. In tal modo, "dietro ad ogni tastiera" c'è l'organizzazione della SOLINFO, che si prende carico di tutte le problematiche dei sistemi informatici della struttura considerata, al fine di garantire la massima affidabilità e sicurezza degli stessi.

L'assistenza sistemistica copre sia l'apparato centrale che tutte le postazioni di lavoro periferiche, con interessamento delle apparecchiature hardware, delle reti, delle procedure di accesso, dei sistemi sicurezza e di antintrusione, dell'auditing, dei datawarehousing-database, delle procedure di back-up, della prevenzione sullo stato del sistema, ecc.

L'assistenza applicativa può essere estesa a tutti i pacchetti in uso presso il cliente, ovviamente con interessamento delle Ditte proprietarie dei singoli software in caso di necessità di manutenzione specialistica all'interno dei medesimi.

Per l'erogazione di tali servizi la nostra azienda organizza, presso la struttura da servire, un presidio operativo stabile, costituito da una team di tecnici specializzati nelle varie materie di interesse.

Su richiesta, la disponibilità di personale tecnico può estendersi all'intero arco delle 24 ore (comprese le giornate pre-festive e festive) sia con una presidiatura fissa che attraverso l'intervento su chiamata di un reperibile.

L'organizzazione di tali servizi di gestione in outsourcing di sistemi informatici fa capo alla nostra divisione aziendale di Client Management.

Qualunque siano le modalità di espletamento pattuite, per ogni specifico contratto la SOLINFO individua un apposito Responsabile di Commessa. Quest'ultimo ha il compito di coordinare tutte le attività, di tenere un costante contatto con il cliente (per recepirne le necessità di assistenza e per verificarne il grado di soddisfazione), di monitorare l'andamento dell'appalto, di allocare e di organizzare le risorse.



