

# Antelma

## Telecomunicazioni e Networking dal 1989

qualificato da partner Internazionali che da oltre 27 anni offre ad aziende di ogni dimensione Servizi di telecomunicazione e Soluzioni ICT all'avanguardia, attraverso le quali la voce, i dati, la tecnologia, le piattaforme hardware ed il software si trasformano in strumenti di innovazione, sviluppo e competitività per le imprese Clienti.



## Panoramica sui Servizi d'assistenza Tecnica

### IMPORTANZA DEL SERVIZIO

Come ogni bene strumentale, anche la rete di comunicazione aziendale deve essere considerata un vero e proprio investimento, la cui efficienza impatta direttamente sulle performance.

Un Contratto di manutenzione relativo ad una rete di comunicazione deve essere considerato come uno strumento per ridurre drasticamente i rischi annessi a tale investimento, come guasti bloccanti, malfunzionamenti e interruzioni di servizio.

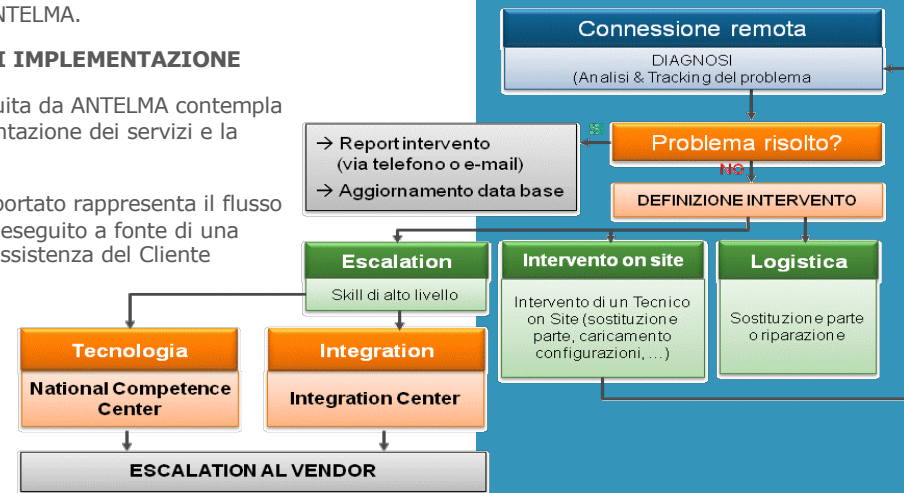
L'Help Desk, la telediagnosi e l'intervento on site offerti da ANTELMA assicurano la pronta soluzione a qualsiasi problema possa presentarsi nell'utilizzo quotidiano dell'infrastruttura di comunicazione.

Inoltre, i differenti Packages proposti, permettono di dimensionare e configurare il servizio in base alle specifiche esigenze del cliente, così da ottimizzare i benefici garantiti dai contratti di manutenzione di ANTELMA.

### METODOLOGIA DI IMPLEMENTAZIONE

la metodologia seguita da ANTELMA contempla il piano di implementazione dei servizi e la misura dei risultati.

Lo Schema sotto riportato rappresenta il flusso standard di attività eseguito a fronte di una nuova richiesta di assistenza del Cliente



## Le nostre Proposte d'assistenza Tecnica

### Supporto Tecnico a Consumo:

- Manodopera Professionale

### Servizi di assistenza prepagata:

- SAC TOKEN

### Servizi in Abbonamento:

- Standard Maintenance
- Club Assistance

# Manodopera Professionale

Antelma può studiare con voi la tipologia di supporto tecnico periodico più adatta. Studieremo insieme ogni quanto tempo un tecnico dovrà intervenire sulla vostra infrastruttura per prevenire malfunzionamenti prima che questi si verifichino.



**Personale tecnico specializzato per installazione reti Voce e dati LAN in rame, Fibra Ottica e Wireless ed impianti elettrici .**



**Personale Tecnico specializzato nelle TLC e per gli apparati di Networking sia di rete interna ( Switch, AP...) sia lato sicurezza ( FW ...)**



**Sistemisti Junior e senior per Assistenza IT Client-Server e applicazioni di rete con particolare attenzione alla business continuity e alla Sicurezza Informatica.**



**Analisti e progettisti relativamente alle Infrastrutture IT e TLC LAN e WAN**



**Analisti e progettisti per Digital Marketing, applicazioni speciali e Web marketing**



## I vantaggi della nostra Manodopera Professionale

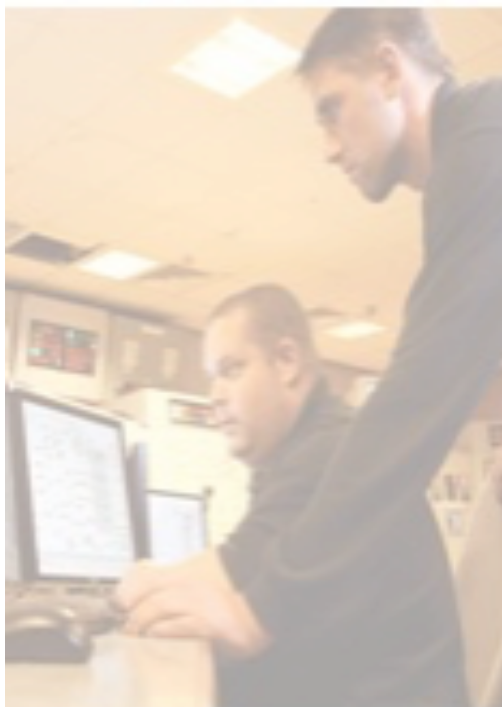
- Un pool di professionisti differenti, esperti e specializzati su diversi argomenti e prodotti
- Il prezzo giusto per l'esigenza giusta
- Unica interfaccia per tante esigenze coordinate
- Esperienza trentennale e certificata su Prodotti «storici» e prodotti di Ultima generazione che devono convivere e sopravvivere

# SAC TOKENS

Con SAC TOKENS potrai acquistare **quando vuoi e senza abbonamento** un monte ore da utilizzare per ricevere la nostra assistenza tecnica specialistica.

(Support Assistance Contract più brevemente "SAC"), prevede "Tokens" (gettoni prepagati di manodopera specializzata) a copertura delle attività erogate attraverso i servizi di Customer Desk, Remote Support, Tecnici di campo.

Nel costo esposto è compreso il Supporto Specialistico di 2° e 3° livello e la Supervisione e Direzione Tecnica.



Il servizio **SAC TOKENS Antelma**, prevede l'acquisto di monte ore con blocchi di minimo 15 minuti da pianificarsi e utilizzarsi per le attività che di comune accordo verranno programmate con il cliente.

Ogni **intervento, pianificato** e personalizzato con il cliente, viene relazionato e detratto dal monte orario complessivo con le seguenti modalità:

**Interventi da REMOTO** (TD o Assistenza telefonica o attività c/o ns. Laboratorio).  
Min. n.02 Tokens. Ogni Token corrisponde a max. 15 minuti di attività arrotondando al quarto d'ora superiore il tempo di intervento.

**Interventi ON SITE.** Min. n.06 Tokens. Per ogni intervento ON SITE verranno detratti in aggiunta ai Tokens corrispondenti all'attività svolta, n.04 Tokens quali il Rimborso spese viaggio e trasferta entro 100 Km dalla ns. Sede.

Il servizio prevede pacchetti differenziati .

Le figure professionali coinvolte possono variare in base alle esigenze e a discrezione di Antelma: Sistemista IT , Programmatore software, Tecnico telefonico specializzato nelle TLC e nel Networking.

Analisti, Progettisti e Presidi di Coordinamento così come la Direzione Tecnica IT/TLC viene quotate a parte su richiesta .

E' compresa la Supervisione e l'accesso a Specialisti di 2° e 3° Livello per la sola quota di consulenza . Eventuali attività sono escluse e quotate a parte.

## Decidi tu quando e come usarli!



E molti altri...

## I vantaggi di "SAC TOKENS"

- Acquisto e corrispettivo in base a quanto serve in quel momento
- Nessun Abbonamento e nessun vincolo di rinnovo
- Personale competente, certificato e d'esperienza su IT e TLC
- Accesso e Assistenza immediata da Remoto
- Assistenza on-site
- SLA da 8 a 24 h



# Standard Maintenance

“Standard Maintenance” E’ il servizio di assistenza e manutenzione che offre la completa presa in carico dell’hardware e del software prestabilito, mettendo a disposizione, dopo una preventiva analisi degli impianti, una struttura tecnica specializzata, suddivisa in reparti, in grado di intervenire puntualmente, secondo tempistiche garantite da precisi livelli di servizio. Grazie a tecnologie all’avanguardia i nostri tecnici possono infatti monitorare costantemente l’infrastruttura e intervenire da remoto o on-site a fronte di anomalie segnalate dal sistema o di richieste pervenute direttamente da parte del cliente tramite lo strumento di Help Desk.



Con Standard Maintenance potrete usufruire dei seguenti servizi e prestazioni d’assistenza:

#### Customer Desk

Ricezione delle segnalazioni di guasto al Call Center Telefonico. Registrazione della chiamata su database. Dispatching al Remote support

#### Remote Support

Collegamento da remoto, diagnosi / soluzione del problema. In caso di problema non risolvibile da remoto (es: guasto hardware), dispatching della chiamata ai tecnici di campo con trasferimento delle informazioni ed indicazioni operative.

#### Tecnici di campo

Intervento in sito, con istruzioni e parti necessarie alla risoluzione e/o alla messa in emergenza del Servizio.

#### Supp. Spec. di 2° livello

Supporto ai tecnici di campo per analisi, simulazione e soluzione in laboratorio dei problemi di maggior complessità.

#### Supp. Spec. di 3° livello

Supporto agli specialisti di 2° livello per i problemi relativi a nuove release ed interfaccia verso R&D per implementazione di Patches / release di manutenzione

**Parti di ricambio** Relativamente ai prodotti oggetto del servizio, il contratto standard di **Antelma** garantisce e comprende l’anticipo sostituzione e/o riparazione delle seguenti parti: PSE periferiche e centralizzate  
Posti Operatori: Telefoni digitali, Sostituzione componenti alimentatori e/o stazioni di energia.

#### Assistenza Software

la manutenzione software che prevede: Il ripristino del software di base ed applicativo a fronte di interruzioni dovute a guasti hardware. L’introduzione di "work around" per consentire il by-pass di anomalie riscontrate. L’aggiornamento del software all’ultima release disponibile.



E molti altri...

## I servizi di Standard Maintenance

- Assistenza hardware e software
- Diagnostica e monitoraggio
- Gestione e personalizzazione
- Sicurezza, Back up e
- Work around
- Innovazione e sviluppo piattaforma
- Assistenza per ampliamenti e modifiche
- Anticipo riparazione merce
- Sostituzione Materiali con estensione garanzia
- SLA da 2 h a 24 H
- Opzionale Long Day e H24/365 gg



# Club Assistance



Il Club Assistance è un **Servizio esclusivo** in abbonamento per **Assistenza Tecnica** in ambito Informatico e per le Telecomunicazioni che ti permetterà di avere:

**Referente Tecnico/commerciale** esclusivo che conoscerà la tua realtà aziendale e la tua infrastruttura informatica e per le Telecomunicazioni .  
L'obiettivo è di condividere con il nostro cliente informazioni, progetti e strategie allo scopo di avere un solido punto di riferimento, un rapporto fiduciario ed esclusivo basato sulla competenza e sull'esperienza congiunta di tutti gli attori coinvolti con i quali coordinare uno sviluppo competitivo per il nostro cliente finale.



**Accesso agevolato al Servizio di Help Desk** con un Coordinamento Tecnico, assistenza specializzata e personalizzata sui servizi e prodotti con te condivisi all'origine.

**Presidio On Site**, in base alla Pianificazione che insieme divideremo per l'erogazione di servizi presso la tua sede in modo continuativo piuttosto che estemporaneo per esigenze che man mano potrebbero insorgere nell'immediato e nel futuro. In base alle tue esigenze, Antelma provvederà ad allocare strumenti e risorse che avranno il fine di rispondere a quanto previsto o necessario.

**Backup offsite storage e Disaster Recovery**, in previsione di esigenza di ripristini a seguito di un evento traumatico, sarà possibile prevedere diversi livelli e modalità di archiviazione e mantenimento dei vari back up di configurazione dei prodotti e servizi gestiti, modalità e condizioni dovranno verranno meglio definiti in ambito contrattuale.

I **nostri servizi** di assistenza, permettono di tutelare investimenti, ottimizzare le proprie risorse mantenendo fede a budget di costi e avendo una visione della propria **infrastruttura aggiornata e monitorata**

Antelma ha da sempre messo la Centro del proprio Business il Cliente e il servizio a lui erogato.

La creazione di un **rapporto privilegiato con il cliente**, un costante colloquio, la personalizzazione delle soluzioni operative, la professionalità e LA competenza messa in campo sono alla base del **CLUB ASSISTANCE**.

## Il tuo Partner Tecnologico di fiducia



## I vantaggi di Club Assistance

- Servizio esclusivo
- Costi ridotti rispetto ad una gestione diretta e non pianificata
- Consulente Tecnico commerciale dedicato.
- Continuità e sicurezza del servizio.
- Personale competente, certificato e d'esperienza.
- Tempi d' Intervento e Sla riservati al Club





Il gruppo ha competenze e target diversificati ma una missione comune: **dare valore al cliente!**

**-G.N., CEO ANTELMA**

## Personalizzazione

Il servizio **Club Assistance** è pensato per i rapporti di lunga durata, riservato a **Clienti** o a nuovi clienti, che desiderano un **Partner Tecnologico** e di assistenza continuativa su prodotti IT-TLC. Il servizio di Club Assistance prevede 3 fasi distinte:

### Account al servizio Club Assistance

1 E' la fase propedeutica allo scopo di raccogliere i dati e le informazioni seguita dalla rielaborazione e dalla creazione di un **area dedicata e riservata** al cliente al quale accederanno i nostri specialisti per la gestione ordinaria, back up e monitoraggio.

### Pianificazione e personalizzazione

2 E' la fase che definisce il presidio tecnico on-site, i tempi e modi di accesso al servizio di Help-desk (Ufficio - Long Day -h24). Inoltre prevede la scheda tecnica dei Prodotti o aree gestite e il rilascio di un piano sconti e tariffe riservato ai clienti Club Assistance.

### Assistenza e Manutenimento

3 E' la presa in carico e l'attivazione di Club Assistance per la Gestione ordinaria di quanto condiviso nelle fasi precedenti. A questo verrà abbinato un servizio di supporto preventivo periodico Tecnico /commerciale per il coordinamento e lo sviluppo dell'infrastruttura e del servizio erogato.

Offriamo supporto sia sotto l'aspetto delle problematiche **ordinarie** sia per **attività straordinarie e di sviluppo**, dal semplice supporto specialistico all'IT Manager del Cliente alla sua sostituzione parziale o totale, temporanea o fissa, alla gestione delle attività sistemistiche lato rete LAN e WAN o per gestione servizi da Data Center particolarmente complessi.

Il nostro servizio garantisce,

- **Continuità del servizio:** un nostro operatore è sempre disponibile ad intervenire in caso di malfunzionamento.
- **Sviluppo e innovazione** dell'infrastruttura IT-TLC
- **Personale competente e differenziato**, certificato e d'esperienza su differenti aspetti HD e SW e sull'interazione dei vari sistemi tra loro collegati presso la stessa realtà o in caso di Reti geografiche con realtà differenti che debbono comunque convivere.

## Focalizzatevi su ciò che sapete fare meglio

I nostri esperti sono certificati nelle tecnologie leader di mercato scelte tra le più performanti, tecnologicamente avanzate o semplicemente **indispensabili per qualsiasi azienda** che voglia dotarsi di un qualsiasi sistema informatico.

«**Club Assistance**» a differenza della tradizionale offerta di manodopera, in quanto Accordo, viene erogato a **condizioni economiche particolari e convenienti** prevedendo prestazioni continuative e prolungate nel tempo.

### Servizi sempre inclusi:

**Utilizzo di sistemi di service desk/trouble ticketing**, per garantire e monitorare le performance del servizio presidio on-site Tempestività d'intervento.

**Assistenza da remoto** via e-mail, telefono o sistemi di controllo remoto.

**Assistenza on site** entro 24 ore lavorative Minimizzazione dei tempi di risoluzione.

**Interventi d'emergenza** e Work Around **Supervisione e coordinamento** tecnico e commerciale dal singolo intervento alla Gestione d'Impresa.

## La soluzione ed il professionista più adatto a te

### Un Pool di specialisti sempre disponibili.

Club Assistance prevede la disponibilità di diverse Figure professionali in base alla necessità come:

- Installatori - Cablatori per Reti Dati e per Networking
- Tecnici per Centrali telefoniche tradizionali e IP
- Sistemisti IT esperti lato Server, Client e per tutti gli apparati legati al Networking e all'Unified Communication, alla sicurezza e continuità del Servizio dati e Internet
- Esperti per Analisi, progettazione e sviluppo applicazioni
- Direzione e coordinamento tecnico
- Coordinamento Commerciale

## Contattaci

### Antelma

Via Gavinana 3 Busto Arsizio, 21052 (VA)

0331.65.18.11 info@antelma.it

[www.antelma.com](http://www.antelma.com)

