

## ASSISTENZA A CARNET AGILE ed EFFICACE



### Caratteristiche

- Su chiamata
- Flessibilità
- Modularità
- Semplicità
- Rapidità
- Efficacia
- Copertura completa
- Esiti e tempi garantiti
- Costi predeterminati
- Formalità minime
- Rapporti intervento
- Tracciabilità via web

### Descrizione

UNICA è una soluzione di assistenza tecnica multilivello su chiamata completa e semplice da utilizzare. La formula carnet consente di acquistare il credito ritenuto necessario con la massima flessibilità e mettere i servizi di UNICA a disposizione degli utenti quando servono, senza formalità: un utente autorizzato può aprire un ticket con una telefonata o un fax o tramite posta elettronica.

UNICA copre ogni esigenza di supporto tecnico e sistemistico, consulenza, progettazione e sviluppo software, formazione ed impiantistica.

I diversi livelli di intervento vanno dal semplice helpdesk all'intervento on site, includendo anche l'assistenza remota tramite appositi software; i problemi "bloccanti" hanno la priorità sulle altre segnalazioni.

I tempi di intervento sono rapidissimi, spesso immediati; la chiusura dei ticket è sempre subordinata alla soddisfazione dell'utente.

I costi per la chiusura dei ticket sono predeterminati per la maggior parte degli interventi più comuni tramite un apposito tempario.

Ogni ticket è completamente documentato e lo stato della chiamata è tracciabile via internet.

Le garanzie sui livelli di servizio delle prestazioni erogate sono garantite contrattualmente e prevedono penali per il mancato rispetto degli stessi.

UNICA può coprire più sedi di una stessa azienda con un contratto cumulativo.

## ASSISTENZA A CARNET

### Servizi inclusi

- Assistenza
  - helpesk
  - remota
  - on site
  - on center
- Impiantistica
- Manutenzione software
- Sviluppo software
- Formazione
- Consulenza tecnica-legale

L'acquisto di un carnet da' la possibilita' di accedere a tutti i servizi inclusi nell'offerta. Tutti i servizi sono erogabili (ove applicabile) per ambienti operativi Microsoft di qualunque livello e reti con tecnologie miste.

Con UNICA il Cliente acquista un carnet di "Unita' PrePagate" (UPP) per usufruire di TUTTI i tipi di prestazioni inclusi. Il prezzo per UPP varia in funzione della grandezza del carnet.

Ogni prestazione unitaria (un ora o multipli) e' valorizzata in UPP. Le UPP sono contabilizzate sul conto del cliente a consuntivo di ciascuna prestazione. Per le attivita' piu' usuali esiste un apposito tempario che stabilisce i tempi di esecuzione massimi e minimi.

UNICA e' disciplinata da un contratto assolutamente "trasparente" che comprende il regolamento per l'erogazione dei servizi, gli SLA (livelli di servizio) per ciascun servizio previsto e le penali per il mancato rispetto degli stessi.

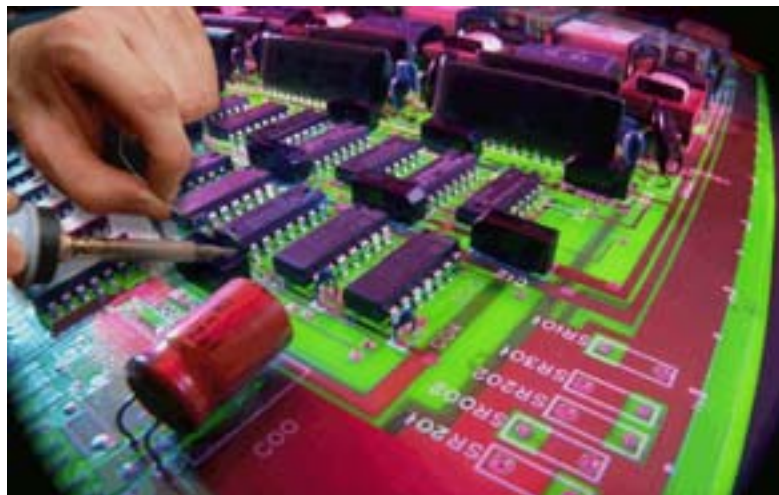
### Configurazione

Codice	Dimensione	Durata
UPP100	100 UPP	1 anno
UPP300	300 UPP	1 anno
UPP500	500 UPP	1 anno
UPP1000	1.000 UPP	1 anno
UPP2000	2.000 UPP	1 anno
UPP5000	5.000 UPP	1 anno
UPP10000	10.000 UPP	1 anno
UPP20000	20.000 UPP	1 anno

La scadenza dei carnet e' da considerarsi a decorrere dall'ultimo acquisto effettuato (l'acquisto di un carnet estende la validita' di tutti i precedenti).

### Punti di forza di UNICA:

- Tutti i vantaggi e la rapidita' dell'assistenza "su chiamata".
- Adeguamento del costo dell'intervento in funzione della complessita': le richieste semplici hanno un costo bassissimo, l'escalation e' automatica per i problemi piu' complicati.
- I prezzi dei carnet prevedono uno sconto quantita e uno sconto finanziario rispetto al costo delle prestazioni "spot".
- Garanzia sui tempi di intervento.
- Semplificazione del rapporto amministrativo: i carnet si possono acquistare on line mediante un sistema di e-commerce; le chiamate non hanno implicazioni contabili.
- Semplificazione delle procedure di richiesta di assistenza (basta solo una richiesta informale).
- Prevedibilita' dei costi grazie alla formula prepagata.
- Interfaccia del Cliente unica per tutti gli aspetti correlati all'information technology.



UNICA e' rivolta al mondo small business, e' semplice, flessibile e intrinsecamente personalizzabile. La tabella seguente riassume indicativamente le combinazioni consigliate di UNICA ed eventuali servizi di assistenza programmata MODULA. La tabella e' da considerarsi puramente indicativa, e le grandezze dei carnet indicate sono soltanto da ritenersi "minimi consigliati" in considerazione del tipo e quantita' di prestazioni richieste, a prescindere dai livelli di servizio desiderati.

Soluzioni consigliate	Tipologia Cliente				
	3-5 PC	5-9 PC 1 server	10-20PC 1 server	>20 PC 1 server	>30 PC multiserver
Abbinata a MODULA assistenza programmata	Non consigliata oppure MMix48	MSys48 o Mtec48 + CUPP2000	MTec48 o MSys48 + CUPP1000	MSys48 o MTec96 + CUPP2000	MSys48 o MTec96 + CUPP5000
Solo UNICA	CUPP500 o CUPP1000	CUPP5000	CUPP10000	CUPP10000	CUPP20000

### Per Acquistare

- On line presso shop.swen.it
- Via fax con bonifico bancario anticipato
- Con versamento in conto corrente postale
- L'attivazione e' in tempo reale.



- Nasce nel 1989 per iniziativa di tecnici e appassionati
- Assistenza e consulenza tecnica e sistemistica
- Progettazione e sviluppo di soluzioni personalizzate in ambito gestionale e industriale
- Distribuzione e rivendita di prodotti per l'informatica
- Internet (hosting, housing e servizi speciali)
- Formazione aziendale, manageriale e addestramento su procedure
- Fornisce servizi e soluzioni integrate a numerose aziende di ogni dimensione ed enti pubblici
- 80% del personale con mansioni tecniche