

{magictabs} Cosa è::



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.

|||

Punti di Forza::

Punti di Forza

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

- Tutti i vantaggi e la rapidità dell’assistenza “su chiamata”.
- Adeguamento del costo dell’intervento in funzione della complessità: le richieste semplici hanno un costo bassissimo, l’escalation è automatica per i problemi più complicati.

- I prezzi dei carnet prevedono uno sconto quantità 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).
- Prevedibilità dei costi grazie alla formula prepagata.
- Interfaccia del Cliente unica per tutti gli aspetti correlati all’information technology.

|||

Servizi Inclusi::

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 possibilità 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.

||||

Configurazione::

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 è da considerarsi a decorrere dall'ultimo acquisto effettuato (l'acquisto di un carnet estende la validità di tutti i precedenti).

{/magictabs}