
IOSAS

Servizi avanzati di supporto



Il "chiavi in mano" per la tua Automazione

Building Better Business

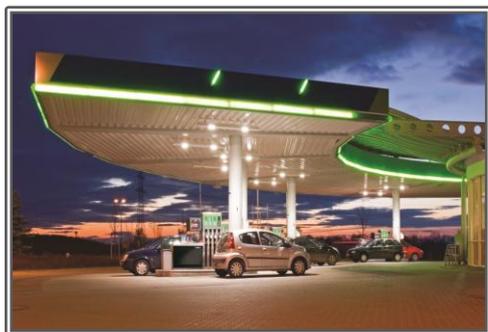
 **GILBARCO
VEEDER-ROOT**

Perché IOSAS ?

La manutenzione "chiavi in mano" offerta dal Costruttore.

Indoor Outdoor System Advanced Support, è un servizio avanzato di nuova generazione offerto da Gilbarco. Competenza unica del costruttore, struttura organizzativa interamente dedicata, assistenza da remoto e presenza capillare sul territorio, fanno di questa proposta la soluzione ai vostri bisogni.

- **Gestione a 360°** della manutenzione dei sistemi di automazione e delle relative problematiche tecnico-gestionali .
- Il Cliente non dovrà più occuparsi di alcuna attività minimizzando il **costo totale di gestione**, e riducendo quindi al minimo l'impatto operativo sul proprio personale.



- Massimizza la continuità operativa dei sistemi, e di conseguenza la **continuità del business per il Cliente**, riducendo il tempo di fermo macchina/impianto.
- Alta risoluzione delle problematiche da remoto: *Sistemi Gestionali 78% - Opt 52%.**

- Integrazione di tutti gli aspetti legati alla manutenzione per offrire così un'architettura di supporto unica, **garantita dal Costruttore**.



- Gestione totale della logistica dei ricambi originali, riparati e **certificati dal Costruttore**.

*Questi dati sono aggiornati alla data di stampa del presente documento.

Come funziona IOSAS ?

Call Center

Provvede alla **ricezione** delle chiamate in tempo reale e dopo una prima analisi, le instrada verso l'helpdesk tecnico.

Helpdesk

Composto da **specialisti** Gilbarco Veeder-Root esegue l'**analisi tecnica** del guasto ed effettua la **telemantenzione** sul sistema tramite strumenti evoluti. Supporta l'utente di stazione sulle funzionalità del sistema.



Provvede alla **chiusura da remoto** della chiamata o in alternativa richiede l'eventuale **intervento** alle strutture di **supporto in campo**, indicando il tipo di componente guasto e le operazioni da effettuare.

Supporta i tecnici sul punto vendita durante l'intervento, e si occupa della successiva gestione della chiamata fino alla risoluzione.

Ingaggia direttamente il laboratorio di **sviluppo Gilbarco** per le problematiche infrequenti e per le quali non è prevista una consolidata procedura d'indagine e soluzione per individuare velocemente le contromisure.

Strutture di supporto sul Punto Vendita

Sono **strutture indipendenti**, dislocate su tutto il **territorio nazionale** che operano per conto di Gilbarco ed eseguono l'**intervento sul punto vendita**.

Possiedono un **elevato livello di formazione**.

Dispongono di un **magazzino ricambi locale** con scorte e materiali certificati **garantiti** da Gilbarco.



Magazzino centrale e centro riparazioni

Gestisce la **logistica** dei materiali e rifornisce i magazzini locali.

E' un **Centro di riparazione autorizzato** e dispone di personale formato direttamente da **Gilbarco**.

IOSASnet

E' un'**infrastruttura informatica** dedicata ove confluiscono le informazioni di sede (Call Center, Help Desk, Logistica) e della periferia (Strutture di supporto in campo). Alloca ed implementa le logiche del Servizio (priorità, SLA basati sulla gravità dei sintomi ed importanza dei punti vendita).

E' il **database centralizzato** per la produzione di **Report** consuntivi di controllo della performance del Servizio.

Tale infrastruttura include un **sito Internet dedicato** al Servizio consultabile dal Cliente.



Contract Manager

E' il riferimento del Cliente per le fasi di **avvio** e successiva **gestione del Contratto**, coordinando i vari attori del Servizio.

Verifica il rispetto dei parametri di **performance** previsti all'interno del Contratto e mette in atto eventuali **azioni correttive**.

Effettua la **gestione delle scorte** minime (tipologia ricambi pesata su indici di guasto) per le ditte di **manutenzione** e si occupa della gestione dei **ricambi obsoleti**.

Numeri e Performances

Numeri

- Nr. Punti vendita sotto contratto IOSAS : > 1.850
- Sistemi di automazione (Gestionale + Self) ~ 3.900
- Totali chiamate /anno > 21.000

Performances

- Tempo medio di accettazione da Call Center : 24 Secondi.
- Tempo medio di chiusura chiamate da remoto : 105 Minuti (90 %).
- Chiamate chiuse da remoto: Sistemi Gestionali 78% Opt 52%.



Le informazioni contenute nella presente Brochure sono valide al momento della stampa, Marzo 2015. E' possibile che successivamente intervengano delle variazioni nei prodotti. Il produttore si riserva in qualsiasi momento il diritto di apportare modifiche alla progettazione del prodotto. Le immagini possono rappresentare anche accessori ed equipaggiamenti a richiesta che non fanno parte della dotazione di serie. Le dichiarazioni relative a prescrizioni legali, giurisprudenziali e fiscali ed ai relativi effetti hanno validità per l'Italia al momento della chiusura redazionale dello stampato stesso. Per le prescrizioni e regolamentazioni vigenti nei vari Paesi e per il più recente stato di tali prescrizioni e delle relative attuazioni si prega di contattarci. Ogni altro uso, copia o riproduzione sono vietati senza un'approvazione scritta da parte di Gilbarco S.r.l. Tutti i testi, le immagini e altre informazioni contenute in questo stampato sono soggetti al diritto d'autore. Gilbarco©2015.