

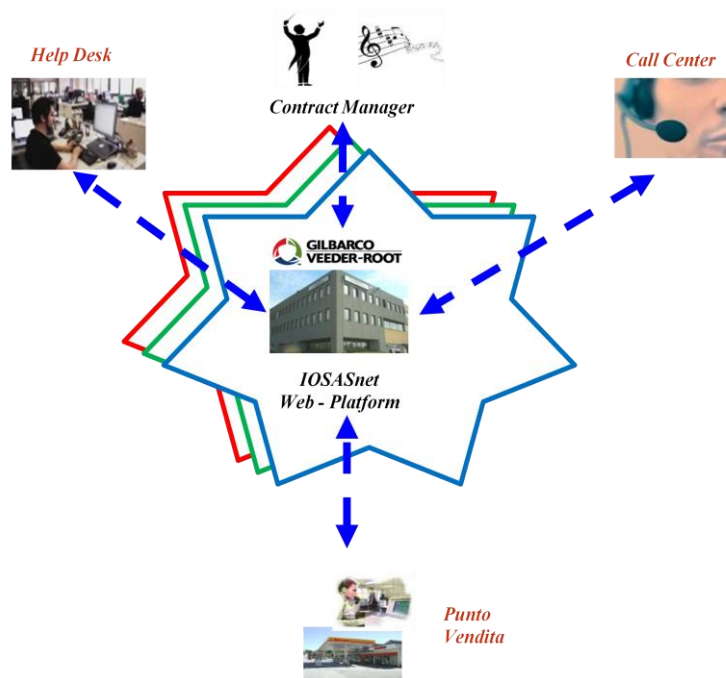
HelpDesk



*Un servizio avanzato di supporto remoto sui sistemi di automazione
effettuato dal costruttore leader di mercato*

Perche' Helpdesk?

- ✓ *Riduce notevolmente il numero di interventi in campo ed i costi ad essi associati grazie alla risoluzione da remoto delle problematiche - Sistemi Gestionali 78% Opt 52%.*
- ✓ *Salvaguarda gli investimenti del Cliente massimizzando la continuità operativa dei sistemi, e di conseguenza la continuità del business, riducendo il tempo di fermo macchina/impianto.*
- ✓ *Supporta l'utente di stazione sulle funzionalita' del sistema*
- ✓ *Integra vari elementi in un'unica "architettura di supporto" garantita dal know how unico del Costruttore*



Come funziona

Call Center

- ✓ Provvede alla ricezione delle chiamate in real time e dopo un primo screening le instrada verso l'helpdesk tecnico

Helpdesk

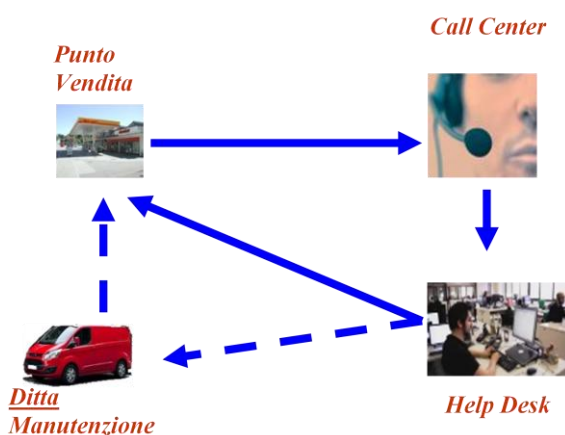
- ✓ Composto da specialisti Gilbarco Veeder-Root esegue l'analisi tecnica del guasto ed effettua la telemanutenzione sul sistema tramite strumenti evoluti o istruisce il gestore sulle operazioni da effettuare.
- ✓ Provvede alla chiusura da remoto della chiamata o in alternativa richiede l'eventuale intervento delle strutture di supporto on site contrattualizzate dal Cliente, suggerendo il tipo di componente guasto e le operazioni da effettuare
- ✓ Supporta l'utente di stazione sulle funzionalità del sistema
- ✓ Supporta i tecnici on site durante l'intervento (opzionale)
- ✓ Ingaggia direttamente il laboratorio di sviluppo Gilbarco per le problematiche infrequenti e per le quali non è prevista una consolidata procedura di indagine e soluzione per individuare velocemente contromisure

IOSASnet

- ✓ E' una infrastruttura IT dedicata ove confluiscono le informazioni di sede (Call Center, Help Desk, Logistica) e della periferia (Strutture on Site). Alloggia 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 di Servizio
- ✓ Tale infrastruttura include un sito Internet dedicato al Servizio consultabile dal Cliente

Contract Manager

- ✓ E' il riferimento del Cliente per quanto inerente le fasi di start-up 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.





Numeri e performance

Numeri

- ✓ *Nr. Punti vendita sotto contratto : > 3000*
- ✓ *Totali chiamate / anno > 35.000*

Performance

- ✓ *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%*

Gilbarco S.r.l

Via de` Cattani, 220/G

50145 – Firenze

Tel: +39 055 30941

Fax: +39 055 318603

Email: flr.mkt@gilbarco.com

Visita:

www.gilbarco.it

www.gilbarco.eu