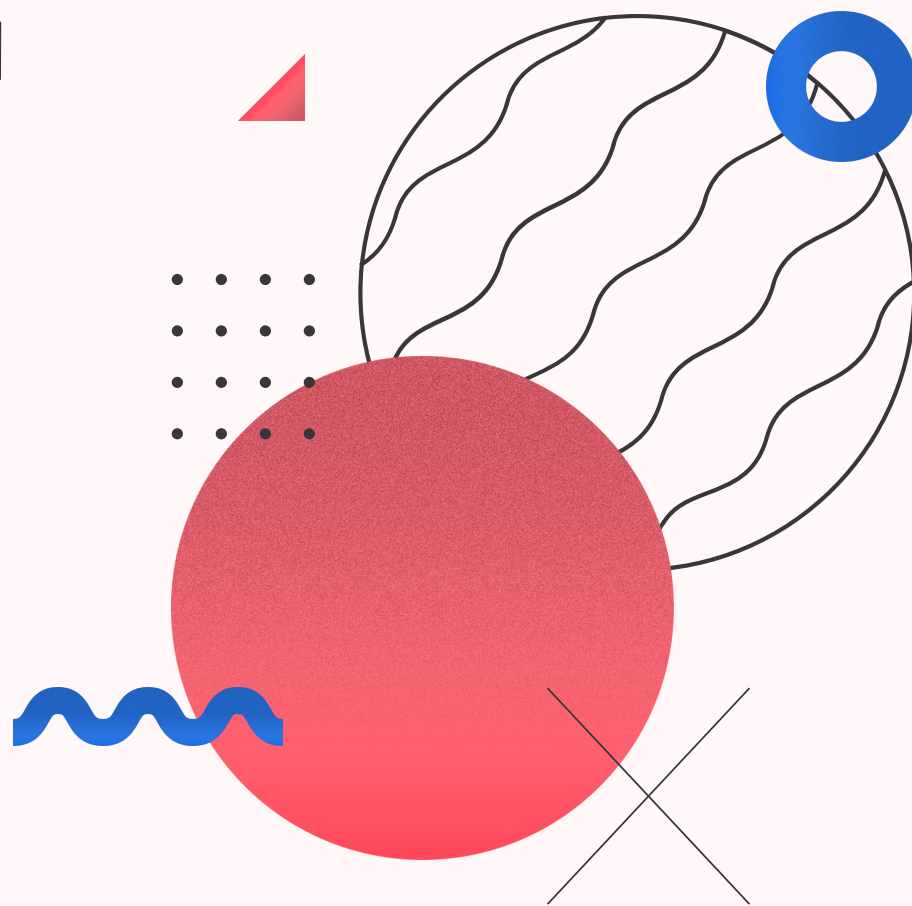


**Il partner giusto in
un mondo che
corre sempre più
veloce!**



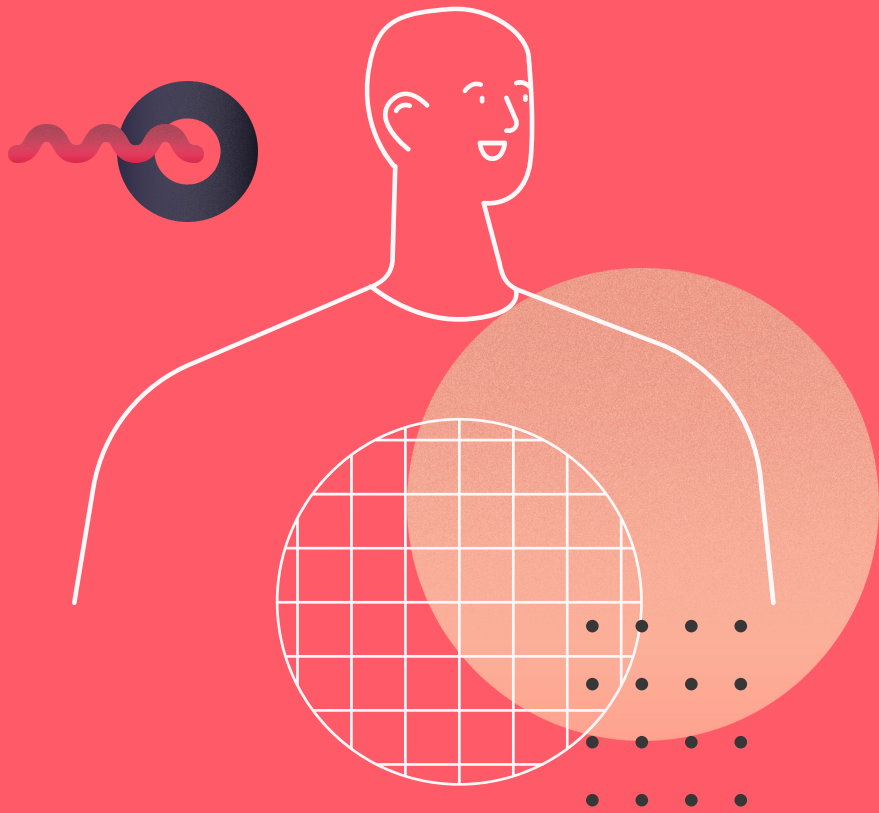


B Onward è specializzata nell'offrire servizi di assistenza sulle infrastrutture ICT e sui prodotti servizi che proponiamo.

Al fine di garantire tempi rapidi nella risoluzione dei problemi, abbiamo sviluppato diversi canali in modo da renderli efficienti e permetterci di gestire con la giusta priorità e competenza tutte le richieste del cliente.

Prima di elencarvi nello specifico le modalità di accesso al servizio di assistenza, vediamo perché è necessario un "certo ordine" e una certa disciplina nel seguire le indicazioni che vi daremo.





Team

B Onward è composto da un team di cui 4 tecnici dedicati al supporto. Questi tecnici hanno diversi livelli di competenza e specializzazione in base ad un percorso formativo dedicato.

L'esperienza

Negli anni abbiamo collaudato diversi sistemi di gestione delle richieste e quello più dispersivo è l'accesso diretto alla persona via mail, telefonicamente, via chat, messaggio etc.





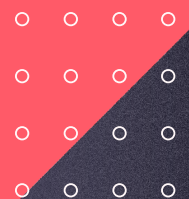
L'effetto che si ottiene è:

- disturbare una persona che sta svolgendo un'altra attività per un cliente
- interrompere la sua concentrazione e rendere più complicato quello che sta facendo
- ridurre il tempo a sua disposizione per la sua attività
- costringerlo a fare una cosa che in quel momento non deve fare



Perché non si deve avere accesso diretto alla persona?

- Perché la direttiva aziendale è di non rispondere. Quindi ufficialmente il tecnico **NON E' AUTORIZZATO** a rispondere. A B Onward sta a cuore il risultato delle proprie attività e un tecnico interrotto in modo inopportuno mette a rischio quello che sta facendo.
- Perché potrebbe essere in ferie, malattia, ad un corso, etc. In questo caso **NON OTTERRESTE** comunque risposta.
- Perché se utilizzaste i canali ufficiali, una persona valuterebbe **SUBITO** la vostra richiesta e la smisterebbe automaticamente al tecnico più qualificato. E perché no, in caso di urgenza, alla persona che avreste chiamato direttamente.



CLASSIFICA PRIORITÀ

PRIORITÀ	RICHIEDE CONTRATTO	RISCHIO PERDITA DATI	BLOCCO INFRASTRUTTURATA	BLOCCO 1 O PIÙ UTENTI	SLA IN ORE LAVORATIVE
BASSA	NO	NO	NO	NO	pianificabile
NORMALE	NO	NO	NO	NO	pianificata
MEDIA	NO	NO	NO	SI - un utente	4 > 8/12h
ALTA	SI	SI	SI	SI - un utente "strategico"	< 8h
MOLTO ALTA	SI	SI	SI	SI - più di un utente	< 4h



I livelli di supporto

Ogni azienda ha necessità di livelli di supporto differenti, per questo motivo, per i clienti più consapevoli, B Onward offre contratti di supporto con tempi di intervento certi.


Il contratto di assistenza garantisce sempre la priorità.

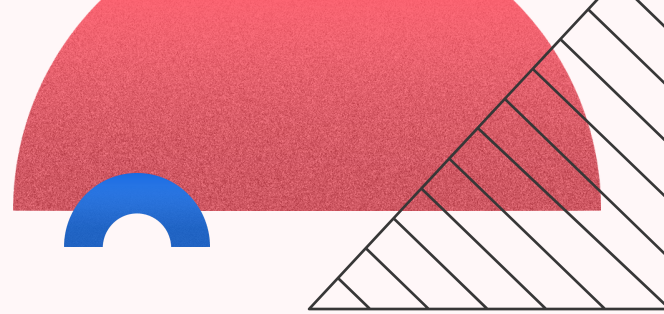




Le regole di ingaggio

Negli orari di apertura o in quelli definiti contrattualmente, per ogni canale scelto ci impegniamo:

- aprire un caso (ticket) ENTRO le 2 ore lavorative dalla ricezione.
 - valutare il grado di urgenza secondo dei criteri ben definiti
 - a dare un feedback non oltre le 4 ore lavorative.
- 



Supporto

PRIMO LIVELLO

Assistenza base per la risoluzione di richieste semplici come:

- risoluzione dei problemi nell'utilizzo di un software
- configurazione di rete base
- configurazione di account di posta elettronica

Nel caso in cui il responsabile del supporto a questo livello non sia in grado di fornire una soluzione valida, il ticket viene inoltrato al supporto di livello due.

Il responsabile di questo livello si occupa anche dell'apertura di ticket di assistenza con il supporto esterno (DELL, Qnap, Synology) e di organizzare eventuali spedizioni e consegne di materiali in riparazione



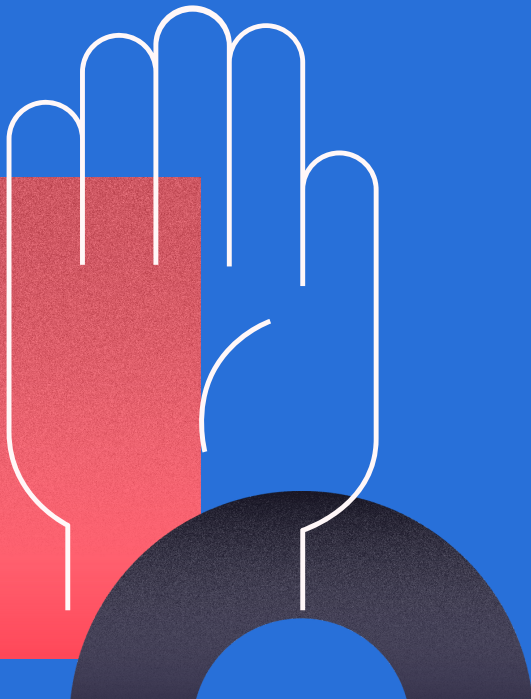
Supporto

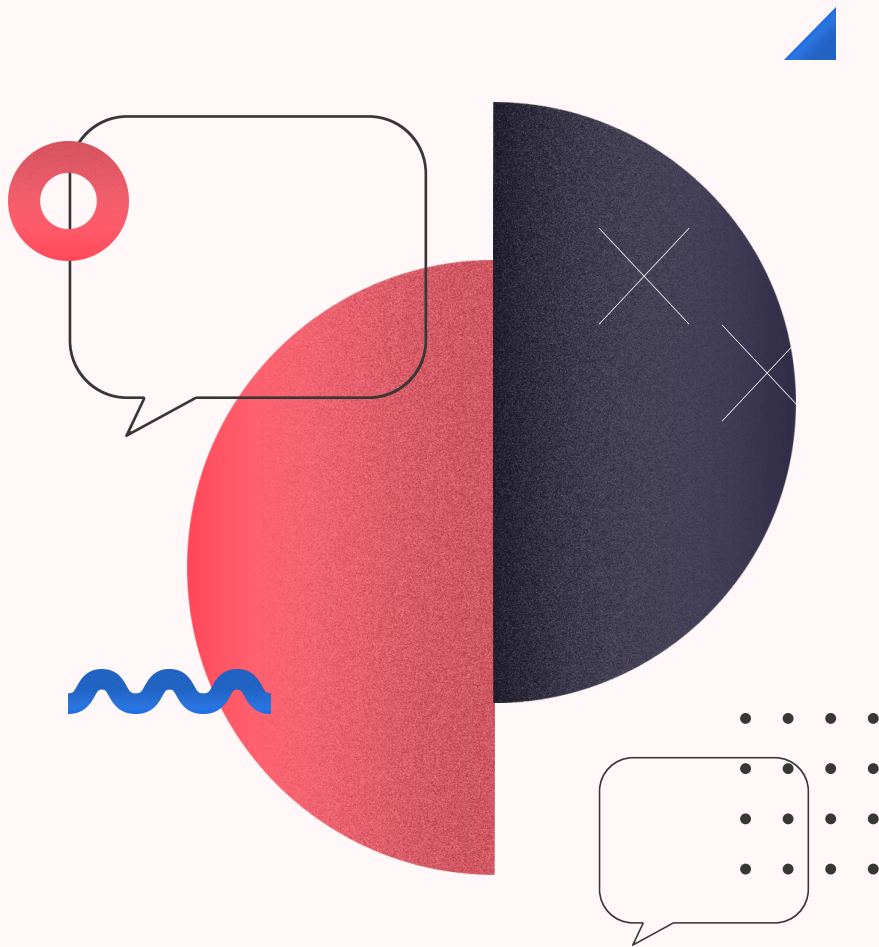
SECONDO LIVELLO

A questo livello vengono inoltrati i ticket che necessitano di una conoscenza tecnica approfondita da servizio o del prodotto oggetto della richiesta. I tecnici responsabili di questo livello determinano inizialmente se il problema è nuovo o se la segnalazione si riferisca ad un problema già conosciuto e non ancora risolto. a questo punto possono essere usati strumenti di diagnosi avanzata e di analisi dei dati.

Nel caso in cui l'anomalia sia conosciuta ed esista un workaround o una soluzione, il risolutore può indicare all'utente come risolvere il problema.

In caso di impossibilità di risolvere i problemi il responsabili del supporto può richiedere l'intervento del supporto esterno in outsourcing in coordinazione con l'area Delivery





049 9431018

assistenza@bonward.com

www.bonward.com

Dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle
12.30 e dalle 14 alle 18
Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle
14 alle 17