RICOH
imagine. change.

POWER OFFICE CLIENT

SERVICE DESK DI I° LIVELLO

Il Service Desk di I° livello, utilizzando la struttura del Call Center di Ricoh, garantirà il servizio di assistenza con risposta diretta di un operatore durante l'orario di servizio concordato.
Il servizio assisterà tutti gli utenti per:

- Diagnosi ed eventuale risoluzione di malfunzionamenti relativi alle PdL in contratto.
- Supporto agli utenti per l'utilizzo delle applicazioni più comuni, sistema operativo Microsoft, pacchetto Office, Client di Posta, Antivirus.

Il I livello opererà per risolvere la chiamata limitando al meglio possibile l'escalation al II° livello. Ove necessario, il I° livello individuerà il tipo di Help Desk di II° livello da coinvolgere e a cui inoltrare la chiamata (ticket aperto).

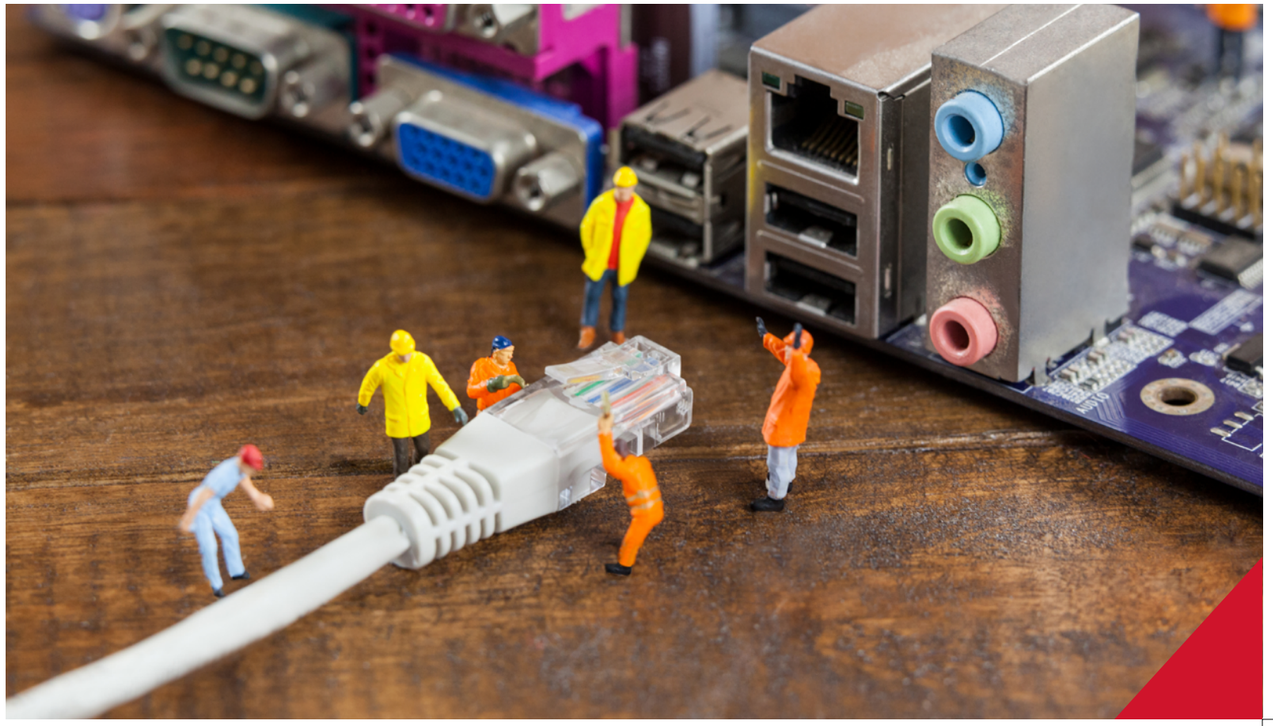
Modalità organizzative dei servizi di Service Desk
Il Service Desk di I livello sarà fornito presso la sede di Ricoh Italia attraverso la presenza di un gruppo di lavoro che opererà durante l'orario concordato di copertura del servizio dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 18:00, e al II Livello presso la sede del cliente.
Il gruppo di lavoro sarà costituito da personale di competenza adeguata alla fornitura dei servizi richiesti.

ACCESSO AGGIUNTIVO	Tramite attuale Numero Verde nel caso la PDL non sia attivabile
ACCESSO STANDARD	Tramite portale web specifico per la ricezione e la gestione delle chiamate attivabile dalla Tray Icon di ogni singola postazione
ORARIO DI PRESIDIO STANDARD	08:30 – 18:00 dal Lunedì al Venerdì (escluse festività infrasettimanali)
SISTEMA DI TROUBLE TICKETING	Dedicato alla gestione delle richieste utente

Livelli di servizio e misura della qualità del servizio
Ricoh si impegna a garantire i livelli di servizio contrattuali che dovranno essere corrispondenti o migliorativi rispetto ai livelli minimi di seguito specificati per ogni servizio.
Verrà registrato e documentato nel sistema informatico ciascun evento accaduto durante l'intero iter di gestione degli incident, per consentire al cliente di valutare la qualità del servizio prestato.
A tal fine ogni evento o richiesta comporterà l'apertura di un ticket nel ticketing system e l'esecuzione del conseguente processo di tracciatura fino alla chiusura del ticket stesso.
I livelli di servizio saranno oggetto di monitoraggio con rendicontazione trimestrale.

RICOH
imagine. change.

ATTIVITÀ	METRICHE
RISOLUZIONE DI EVENTI CRITICI (P1)	8 ore di lavoro per la risoluzione o la soluzione alternativa (per eventi relativi al software).
RISOLUZIONE DI EVENTI AD ALTA PRIORITÀ (P2)	12 ore di lavoro per la risoluzione o la soluzione alternativa (eventi relativi al software).
RISOLUZIONE DI EVENTI A PRIORITÀ STANDARD (P3)	3 giorni lavorativi per la risoluzione o la soluzione alternativa (eventi relativi al software).
RISOLUZIONE DI EVENTI A BASSA PRIORITÀ (P4)	5 giorni lavorativi per la risoluzione o la soluzione alternativa (eventi relativi al software).
P1 (EVENTO CRITICO)	Evento relativo ai Servizi che interessa un'ampia maggioranza degli utenti e che genera un impatto negativo sulla possibilità degli stessi di usare il Prodotto.
P2 (EVENTO AD ALTA PRIORITÀ)	Evento relativo ai Servizi che interessa diversi utenti e che genera un impatto moderato sulla capacità degli stessi di usare il Prodotto.
P3 (EVENTO A PRIORITÀ STANDARD)	Evento relativo ai Servizi che interessa diversi utenti, con un basso impatto sulla possibilità da parte degli stessi di usare il Prodotto; Evento relativo ai Servizi che impedisce a un unico utente di lavorare.
P4 (EVENTO A BASSA PRIORITÀ)	Evento relativo ai Servizi che interessa un unico utente, con un basso impatto sulla possibilità di usare il Prodotto.



03

RICOH
imagine. change.

SERVICE DESK DI II° LIVELLO E SUPPORTO ON SITE

Il Service Desk di II° livello prevede attività on site di una risorsa tecnica presso la sede del cliente qualora richiesta dall'Help Desk Ricoh. L'obiettivo di tale servizio è la gestione delle escalation ricevute dall'Help Desk di I° livello.

Reporting

Ricoh Italia renderà disponibile periodicamente al cliente un report sulla base del quale sarà possibile verificare la corrispondenza del servizio (segnalazioni ricevute e gestite, tempi e modalità di intervento, …) con il livello di servizio minimo richiesto e gli SLA attesi.

Supporto On Site

Nel caso di guasti hardware sui prodotti oggetto del servizio, Ricoh Italia gestirà la richiesta d'intervento attivando la garanzia del produttore.
In particolare in caso di malfunzionamento o guasto dell'apparato in dotazione, l'utente dovrà chiamare l'Help Desk Ricoh che prenderà in carico la richiesta e gestirà il ticket tracciando tutte le fasi, fino alla chiusura dell'intervento.
Nell'eventualità che i prodotti non siano coperti da garanzia, Ricoh può fornire servizio di manutenzione Hardware aquistando l'opzione specifica.

Miglioramento continuo

L'IT Specialist Ricoh procederà ad una revisione annuale della situazione del cliente rilevando lo stato al momento dell'analisi e proponendo ottimizzazioni al fine di massimizzare il servizio anche a seguito di eventuali cambiamenti all'interno dell'organizzazione del cliente.

RICOH
imagine. change.

Ricoh Italia Srl
viale Martesana 12, 20090 Vimodrone (MI)
Tel. 02.91987100
www.ricoh.it

Copyright © 2017 Ricoh Italia Srl. Tutti i diritti riservati. Questo depliant, inclusi i contenuti e/o l'impaginazione, non può essere modificato e/o adattato, copiato in tutto o in parte e/o inserito in altro materiale senza l'autorizzazione scritta di Ricoh Italia Srl.

POWER OFFICE
Client

Il servizio Power Office Client, offre un pieno supporto preconfigurato. Ricoh garantisce la gestione completa dei PC aziendali, in modo da poter focalizzare le risorse interne sulle attività core a valore aggiunto. Ricoh diventa così un unico punto di contatto per i servizi agli utenti IT.

GESTIONE REMOTA

Task di manutenzione preventiva

Sulle postazioni gestite verranno eseguiti automaticamente dei task di manutenzione finalizzati al mantenimento delle prestazioni ottimali del sistema operativo.

Windows Patching

Sulle postazioni gestite è inclusa la distribuzione controllata delle patch di aggiornamento dei prodotto Microsoft. L'attivazione, le modalità di approvazione delle patch e le schedulazioni saranno preventivamente concordate.

SERVICE DESK

Ha lo scopo di raccogliere, gestire e risolvere tutte le problematiche relative all'utilizzo di strumenti informatici, nonché richieste di informazioni e/o assistenza e supporto, minimizzando gli impatti sulla normale operatività e sul business.
Come unico punto di contatto, avrà il compito di ricevere le chiamate degli utenti, classificarle, identificarne area di impatto e sintomi, ed aprire un Incident nel proprio sistema di Trouble Ticketing. Se possibile, il Service Desk tenterà una prima risoluzione del problema, altrimenti l'Incident sarà inoltrato alle strutture di supporto competenti in base alla classificazione del problema.

Strumenti di gestione

Per la gestione delle richieste di assistenza, degli incidenti e degli interventi Ricoh dispone di uno strumento di Trouble Ticketing, che registra e monitora nel tempo tutti gli eventi e supporta efficacemente ed efficientemente la loro risoluzione, con le funzionalità dello strumento di controllo remoto e distribuzione software.
Il software di gestione garantirà tutte le funzionalità necessarie alla conduzione operativa del servizio, tra cui:

- Consentire la gestione degli inventari di tutto l'HW ed il SW delle postazioni gestite del cliente
- Consentire la tracciabilità dell'intero ciclo di vita dei Trouble Tickets
- Consentire il reporting, sia periodico sia immediato su necessità, delle informazioni gestite
- Consentire l'accesso via web agli utenti in modo che possano aprire e tracciare le proprie richieste di supporto

Obiettivi

Il Service Desk si prefigge i seguenti obiettivi:

- Assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace tra gli utenti e le strutture di supporto centralizzato
- Provvedere all'accoglienza e alla registrazione delle richieste di assistenza
- Gestire con precisione ogni richiesta (diagnosi accurata, attribuzione della priorità, tracking completo, …)
- Massimizzare il numero di richieste risolte telefonicamente e/o mediante opportuni tools di supporto remoto
- Fare "escalation" delle richieste non risolvibili da remoto ai successivi livelli di supporto, all'interno dell'organizzazione Ricoh.
- Monitorare il ciclo di risoluzione della richiesta ed i livelli di servizio
- Fornire informazioni sullo stato di avanzamento del ticket qualora venga richiesto dall'utente

RICOH
imagine. change.