

SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE PER LA RETE



SOMMARIO

1. INTRODUZIONE – p.3
2. ORGANIZZAZIONE TECNICA – p.5
3. HELP DESK – p.7
4. NETWORK TECNICI ITALIA – p.10
5. PROCESSO DI GESTIONE TICKET – p.16
6. PROCESSO LOGISTICO – p.18
7. REFERENZE – p.20
8. CONTATTI – p.24

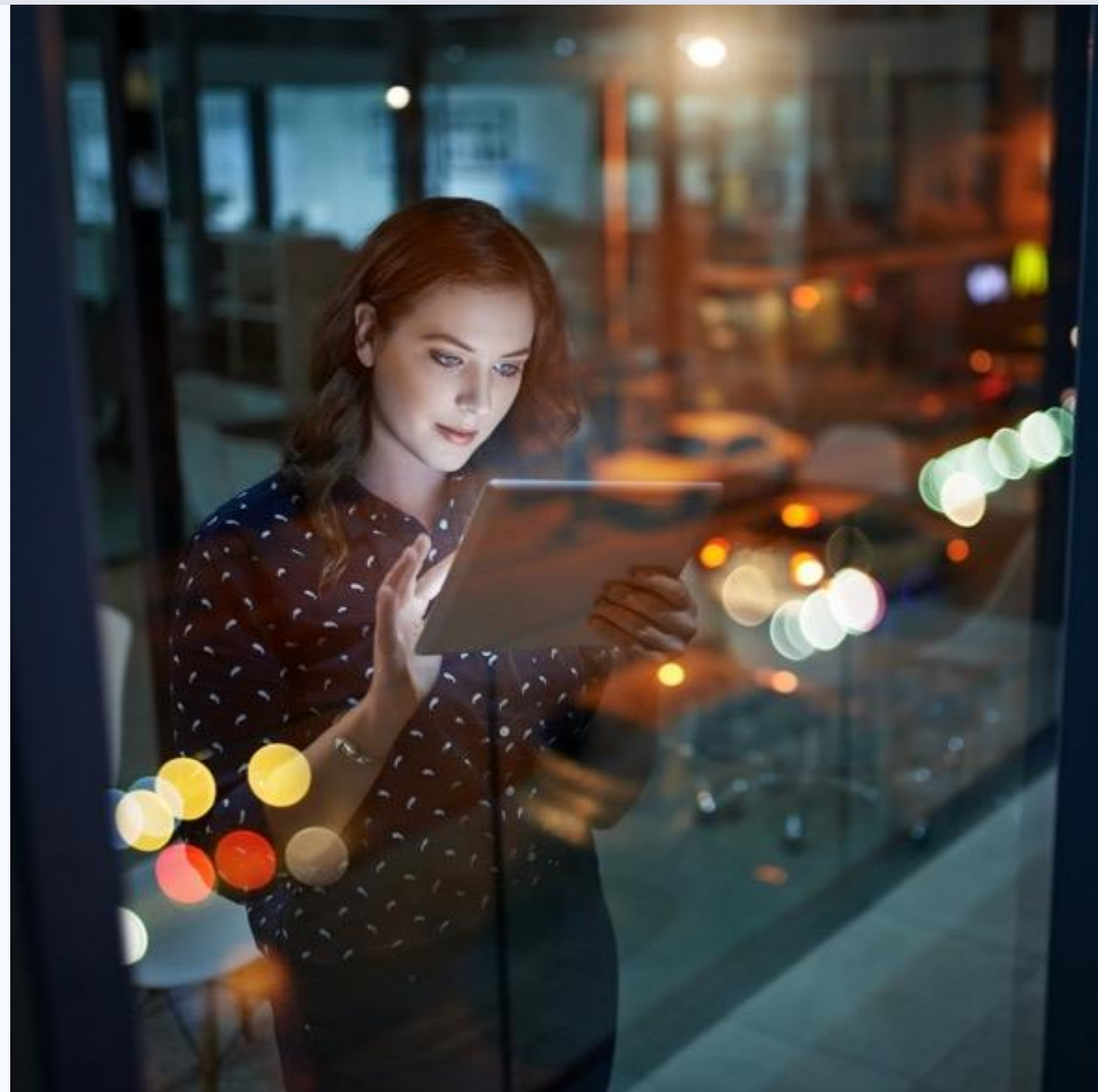
INTRODUZIONE



Come riconoscere un partner vincente?

Valutando la sua storia, le sue competenze e la qualità dei suoi servizi.

L'obiettivo di questa presentazione è poter raccontare l'identità di **GECOMTEL**, (da oltre 35 anni nell'ambito della fornitura di servizi) e di come la nostra azienda può portare un notevole valore aggiunto alla qualità del service.



ORGANIZZAZIONE TECNICA



L'organizzazione ed i processi a supporto dei servizi offerti da **Gecomtel** consentono una gestione di **400 interventi al giorno, con dei picchi di oltre 700**, sparsi sul territorio nazionale e garantiscono il pieno rispetto degli SLA contrattuali.

La **struttura tecnica** si compone di un **Help Desk** centrale (attivo dalle 8.30 alle 20.00 in settimana, nel weekend dalle 8.30 alle 19.00) e di un **network di professionisti** dell'assistenza e manutenzione, distribuiti su tutta Italia.

Ogni attività viene organizzata e gestita grazie alla **Piattaforma Tecnica Gecomtel**, un software che accompagna l'azienda da più di quindici anni e tuttora in continuo aggiornamento. Grazie al **profiling dedicato** di ogni nuovo cliente, alla possibilità di **chiusura on-site** di ogni attività e alla gestione della **movimentazione** delle **parti serializzate** in tempo reale, il programma è diventato una risorsa fondamentale nella quotidianità lavorativa di **Gecomtel** e punto di riferimento affidabile per i suoi clienti.

L'importanza del cliente e le sue peculiari necessità rendono fondamentale individuare, oltre ad un key-account commerciale, anche un **account manager** dedicato, con il compito di seguire le attività e di monitorare costantemente i **KPI condivisi** tra le nostre due aziende.

HELP DESK



Durante la fase di start-up del servizio vengono formati gli **operatori Help Desk** che si interfacciano costantemente con il personale del cliente per effettuare allineamenti periodici, promuovere attività di problem solving, proporre dei miglioramenti nei processi e gestire la logistica dei materiali.

Gli operatori dedicati al cliente **monitorano costantemente le attività** dei tecnici grazie ai sistemi informatici ed al tracciamento automatico delle lavorazioni.

Gli operatori, di estrazione tecnica, conoscono e dispongono degli stessi prodotti, in molti casi attivi e collegati con la sede del cliente, sui quali opera il personale sul territorio. In questo modo è possibile identificare con maggior chiarezza problemi non immediatamente risolvibili ed offrire un maggior supporto a chi sta eseguendo l'intervento.

L'**Help Desk Gecomtel**, lavora dalle **sedi di Milano, Como, Cirimido** ed in **telelavoro**. Questa organizzazione permette un' alta efficienza nella gestione dell'operatività ed un controllo cruciale dei processi logistici.

Il compito degli operatori è quello di avere costantemente sotto controllo la situazione degli interventi, l'andamento dello SLA, la pianificazione delle attività e la logistica dei materiali.

Il processo di gestione degli interventi di manutenzione è organizzato come di seguito:



NETWORK TECNICI



Il **network tecnico di Gecomtel** è costituito da centri d'assistenza contrattualizzati, in grado di intervenire in **4-8-12-24-NBD-48 ore**.

Tutti i tecnici del **network Gecomtel** hanno competenze e sono certificati nei seguenti settori.

1. Installazione **reti locali e geografiche** in rame e fibra ottica.
2. Installazione **apparati e router ADSL, fibra e reti LAN**.
3. Installazione e manutenzione di **PC, Lap Top, server e stampanti**.
4. Allestimento di **sale dati e cablatura di uffici**.
5. Installazione **sistemi a radiofrequenza** come BSS e ponti radio.
6. Installazione **sistemi satellitari** per segnali video/audio e dati.
7. Installazione e manutenzione di apparecchiature **videolottery**.
8. Installazione e manutenzione **slot machine**.
9. Installazione e manutenzione di **POS e sistemi per il pagamento elettronico**.

I tecnici, oltre alla loro esperienza di base, devono partecipare a corsi di formazione periodici, previsti da **Gecomtel** relativi alle seguenti tematiche.

1. Aggiornamento sui **processi di intervento** e sugli **strumenti di supporto**, sulla **gestione logistica dei materiali** del cliente, inclusa la **documentazione** da allegare al termine dell'intervento e sulle **modalità di interfaccia** con l'utente finale (questa ultima parte tutto in formato elettronico con app proprietaria).
2. Aggiornamento **competenze sul campo**, grazie ad interventi in affiancamento per equiparare il grado di esperienza e colmare eventuali gap.

Per ogni nuovo cliente e/o per ogni nuovo prodotto gestito, vengono effettuati appositi corsi, spesso in affiancamento al cliente stesso, allo scopo di ottimizzare la curva d'apprendimento.

Tutte le fasi sono costantemente monitorate.

Il totale del network tecnico, disponibile immediatamente, si compone di 130 risorse.

In caso di picchi di attività, **Gecomtel** è in grado di attivare ulteriori **20 centri** di assistenza, composti da tecnici qualificati e certificati.

Su richiesta vengono offerti anche servizi di assistenza dedicati alle isole minori.

In funzione delle esigenze del cliente è possibile prevedere **tempistiche di intervento di 4-8-12-24-NBD-48 ore**.



Di seguito illustriamo le skill caratteristiche dei nostri tecnici.

COMPETENZE

1. Abilitazione all' installazione e manutenzione di impianti elettrici in accordo con la legge 46/90 articolo1 comma A, e comma B (integrata dal D.M. 37/08, lettera B), relativa ad impianti elettronici, radio frequenza satellitare e terrestre (digitale terrestre) per la ricezione di segnali audio/video.
2. Realizzazione e manutenzione, di impianti a Radio Frequenza: Wi-Fi, Hot Spot, Ripetitori Radio per Voce e Dati, Ripetitori amplificatori di segnale Gsm, Gprs, 3G, LTE.
3. Installazione e manutenzione di PC, Lap Top, server e stampanti.
4. Installazione, configurazione ed attivazione di applicativi proprietari per PC e server.
5. Reti LAN, apparati per reti LAN, connessione reti LAN.
6. Alcuni centri possono fornire ulteriori servizi, tra cui: la consegna, presso il cliente, di oggetti di notevole dimensione (quali ADI e VLT) grazie alla disponibilità di furgoni di grandi dimensioni (altezza 2,5 m).

CDA	BASE	TEC	SERVIZI PLUS	SERVIZIO FURGONE	MAGAZ.
Piemonte 1	Torino	5	x	x	> 200 mq
Piemonte 2	Alessandria	2			> 100 mq
Liguria 1	Genova	2		x	< 100 mq
Liguria 2	Savona	2			< 100 mq
Lombardia 1	Milano	15	x	x	> 2000 mq
Lombardia 2	Pavia	2		x	< 100 mq
Lombardia 3	Brescia	2		x	> 100 mq
Veneto 1	Verona	2	x	x	> 200 mq
Trentino- Alto Adige	Bolzano	5			< 100 mq
Friuli Venezia Giulia 1	Udine	4			< 100 mq

CDA	BASE	TEC	SERVIZI PLUS	SERVIZIO FURGONE	MAGAZ.
Emilia Romagna 1	Bologna	3			< 200 mq
Emilia Romagna 2	Parma	2		x	< 100 mq
Emilia Romagna 4	Rimini	3	x	x	> 100 mq
Toscana 1	Firenze	9	x	x	> 200 mq
Toscana 2	Livorno	2			> 200 mq
Marche	Ancona	2		x	< 100 mq
Umbria	Terni	2		x	< 100 mq
Lazio 1	Roma nord	5		x	> 200 mq
Lazio 2	Roma sud	6	x	x	> 100 mq
Abruzzo	Pescara	2		x	< 100 mq
Molise	Termoli	2			< 50 mq

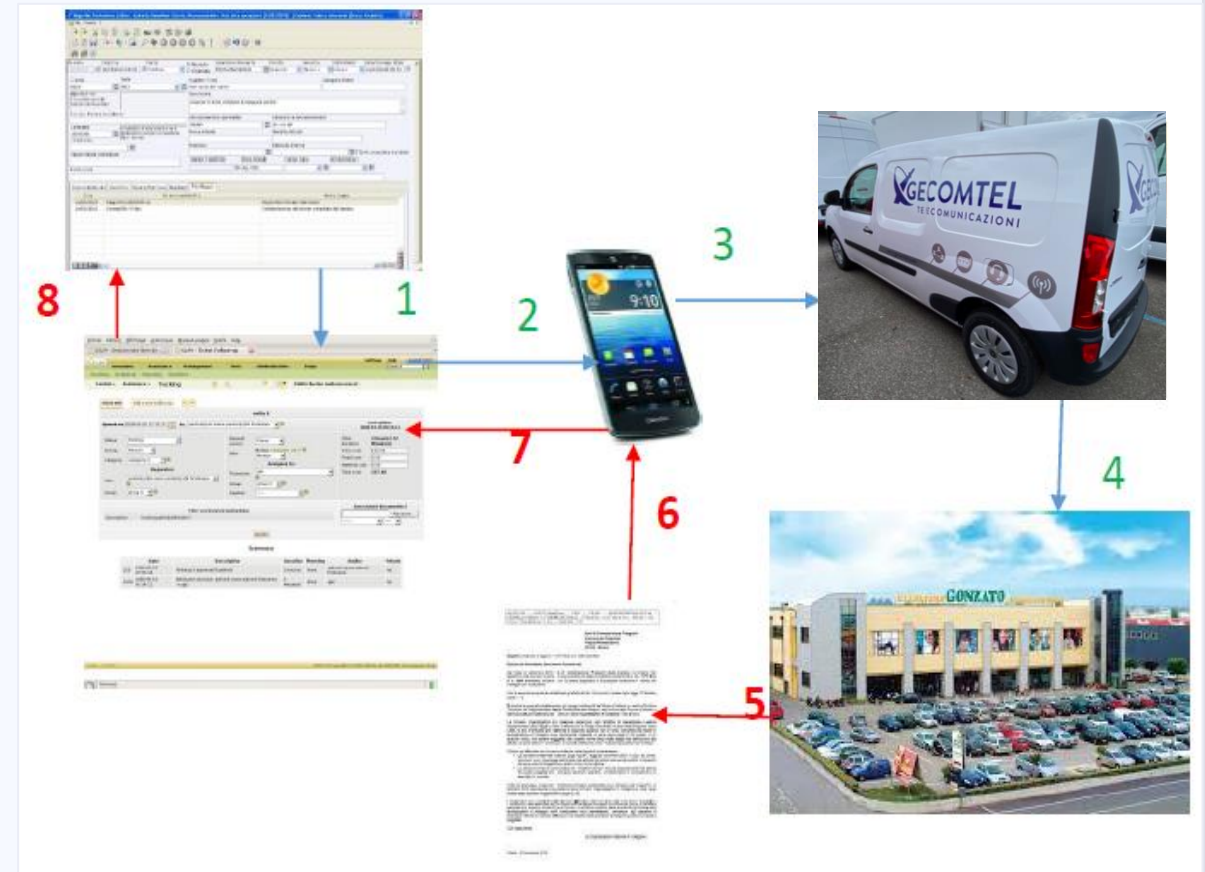
CDA	BASE	TEC	SERVIZI PLUS	SERVIZIO FURGONE	MAGAZ.
Umbria	Terni	2		x	< 100 mq
Campania 1	Napoli	5	x	x	> 200 mq
Campania 2	Napoli	4	x	x	> 100 mq
Puglia 1	Bari	3		x	> 100 mq
Puglia 2	Lecce	3		x	> 100 mq
Calabria 1	Cosenza	1	x	x	> 200 mq
Calabria 2	Catanzaro	3			< 100 mq
Sicilia 1	Catania	2	x	x	> 100 mq
Sicilia 2	Palermo	4		x	> 100 mq
Sardegna 1	Cagliari	2	x	x	> 100 mq
Sardegna 2	Alghero	1			< 50 mq

PROCESSO DI GESTIONE TICKET



Il processo di **gestione dei ticket** può essere modificato/integrato a seconda delle necessità del cliente. La procedura standard è la seguente.

1. Apertura ticket sull'applicativo del cliente ed interfaccia con gli strumenti Gecomtel.
2. Trouble analisi ed invio dei dati al tecnico tramite piattaforma e app proprietaria.
3. Il tecnico si reca nei tempi indicati presso il luogo dell'intervento.
4. Esecuzione del ticket.
5. Compilazione dei documenti in formato elettronico.
6. Chiusura dell'intervento su app Gecomtel, con relativa movimentazione delle parti.
7. Verifica da parte di Help Desk Gecomtel.
8. Chiusura intervento su app cliente.



PROCESSO LOGISTICO



Per garantire il rispetto degli SLA e la soddisfazione del cliente, i tecnici devono disporre del **materiale** necessario al ripristino della corretta funzionalità degli apparati in manutenzione.

Si concorda quindi con il cliente, **quantità e tempi di approvvigionamento** del materiale stesso. **Gecomtel** dispone di un **magazzino centrale di oltre 2.000 mq**, situato a **Cirimido (CO)** da cui vengono inviate le parti ai tecnici nelle zone di preferenza del cliente.

Per garantire il **controllo** della **movimentazione** e dei magazzini, per ogni intervento, viene riportato sull'applicativo di gestione il tipo del materiale sostituito e le quantità utilizzate. Su **base mensile**, ogni centro di assistenza effettua una verifica fisica del proprio magazzino ed i dati salvati sul sistema centrale, allo scopo di avere un allineamento continuo e nessuna discrepanza.

Le spedizioni da e per i centri periferici di assistenza sono pianificate in modo da ottimizzare i **flussi** di **trasporto** e fornire la corretta quantità di materiale ai tecnici sul territorio. La **frequenza standard** è **settimanale**.

REFERENZE



Sisal. Azienda leader nel settore dei giochi, con oltre **40.000 punti vendita collegati in rete** ai server centrali per la gestione delle transazioni di gioco. **Gecomtel** fornisce i propri servizi alla **business Unit lotterie**, per la quale offre assistenza per l' **installazione e manutenzione**. Sempre per **SISAL antenne ad alto guadagno e router GPRS** presenti nei punti vendita (oltre 10.000 in tutta Italia). Inoltre la stessa mano d'opera, specializzata, viene fornita per **l'installazione e manutenzione di impianti satellitari per la Business TV** e per la **trasmissione dati delle Virtual Race** presenti in 13.000 punti vendita.

La collaborazione con **Sisal Entertainment S.p.a.** coinvolge anche l' installazione e la manutenzione delle macchine VLT. Con 12.000 interventi l'anno **Gecomtel** gestisce 15.000 apparati elettromeccanici, distribuiti su 8.000 punti vendita, collegati tramite sistema GPRS dedicati alla trasmissione remota dei dati di gioco legale.

La fornitura di servizi viene infine arricchita con l'allestimento tecnologico dei punti vendita **Sisal MatchPoint**, sale adibite alla vendita di scommesse e servizi dedicati al gioco legale.

Si aggiungono alla realtà **Sisal**, per quanto riguarda il mondo del gioco legale, clienti quali **Globalstarnet, Inspired**, due società leader del mondo del gioco legale in Italia.

Il servizio a **Banca Intesa San Paolo** è una delle case history che siamo orgogliosi di poter presentare.

L'istituto di credito possiede una **business radio abilitata in tutte le filiali del gruppo**. Per l'attivazione di questo servizio **Gecomtel** ha installato, in oltre **3.000** stabili **l'intero sistema**, dall'impianto satellitare di ricezione al cablaggio e settaggio di tutti gli apparati attivi nella filiale, con una **media di 20 filiali attivate giornalmente**. Per questo sistema **Gecomtel** garantisce inoltre la manutenzione degli apparati.

Durante il progettato è stato installato un sistema video costituito da **5.000 monitor a vetrina**, con relativo **impianto satellitare e cablaggio rete dati**.

Poste Italiane S.p.a. non ha sicuramente bisogno di presentazioni. In più di **300 uffici Gecomtel** ha installato, configurato e testato un sistema monitor a soffitto e parete, dedicato alla visualizzazione di messaggi pubblicitari ed informativi dell'azienda.

La collaborazione con **Fastweb S.p.a.** ha condotto all' **installazione di oltre 1.000 sistemi satellitari bidirezionali** per la connessione dati via satellite (Two-way).



GRAZIE PER LA CORTESE ATTENZIONE

Siamo a disposizione per rispondere alle vostre domande.



CONTATTI



DIRETTORE GENERALE

MARCELLO FOGLINO

dirigenza@gecomtel.com



VICEDIRETTORE

MATTEO FOGLINO

matteo.foglino@gecomtel.com



AMMINISTRAZIONE

ROBERTA CAPPELLETTI

amministrazione@gecomtel.com



INFO

-

info@gecomtel.com