



Il servizio di assistenza tecnica è articolato in tre aree: **HELPDESK** Costituisce il canale principale di supporto agli utenti del Cliente che utilizzano le stazioni di lavoro.

L'utente

potrà rivolgersi a questa unità per ricevere qualsiasi informazione in merito a:

- supporto per prodotti Software Applicativi;
- supporto alle problematiche del Software di base;
- richieste di intervento hardware sugli apparati;
- richieste di intervento software sugli applicativi gestionali proprietari;

RIPARAZIONI PRESSO LABORATORIO Nel caso in cui non si possa far fronte ai malfunzionamenti o alle anomalie non riparabili presso la sede del Cliente il servizio di assistenza tecnica dispone, attraverso la collaborazione di partner qualificati, di un laboratorio tecnico in cui vengono effettuate le riparazioni delle apparecchiature guaste ritirate ed ivi trasportate, previa autorizzazione del Referente del Cliente, provvedendo all'installazione di una apparecchiatura sostitutiva.

ASSISTENZA L'unità dedicata all'assistenza Tecnica ha competenze per la gestione delle attività di manutenzione hardware ed impiega i propri tecnici per interventi on-site. Le figure professionali che rivestono il ruolo di Tecnico Hardware sono risorse con adeguata formazione e consolidata

esperienza tecnica nella determinazione e nella soluzione di problematiche hardware su Personal Computer, Portatili e periferiche ad essi connesse.