

TROUBLESHOOTING INFORMATICO

SERVIZIO FLAT

1. Che cos'è il servizio Flat?

Il servizio preferito dalla nostra clientela, che permette di avere, in un unico canone, tutti i servizi e l'assistenza necessari per mantenere sempre efficiente la propria infrastruttura informatica.

2. Il backup è incluso?

Certamente, il servizio di backup è incluso nel pacchetto e permette di avere la tranquillità che i processi di salvataggio dati pianificati vengano eseguiti correttamente e in automatico

3. Se ho bisogno di assistenza, cosa devo fare?

Chiama subito il numero 0495207437, ti risponderemo e gestiremo la criticità nel più breve tempo possibile, ti chiediamo di spiegarci la problematica al fine di poterci preparare al meglio per aiutarti e ridurre i tempi di risoluzione.

4. Ma ho l'antivirus nei PC?

Certamente, verrà installato un applicativo antivirus che vi darà la protezione necessaria.

5. Vorrei installare un nuovo programma, cosa faccio?

Chiamaci, assieme ti aiuteremo nell'installazione e ci confronteremo con il vostro fornitore per poterlo impostare al meglio oltre ad implementare il backup dei dati del nuovo software.

6. Devo cambiare PC, Monitor, Server, etc...come mi devo comportare?

Chiamaci pure! Vi daremo i consigli utili in base alle caratteristiche richieste dai vari applicativi installati, agli spazi e all'estetica!

7. Ma il sistema che mi gestite è a norma GDPR?

Certamente, è nostra cura che il sistema non presenti elementi che vadano in contrasto con il regolamento europeo GDPR relativo alla privacy.

8. Mi voglio installare un nuovo pc in rete posso farlo?

Certamente, ma, per non incombere in inutili perdite di tempo ti consigliamo di contattarci prima al fine di poter pianificare assieme l'attività e darti i consigli utili

9. Ho cambiato operatore e non funziona più nulla, cosa faccio?

Ovviamente chiamaci subito, ma il consiglio è quello di avvisarci SEMPRE del cambio operatore della connettività, perché il cambio del router, il dispositivo che fornisce la connessione internet e la voce telefonica, potrebbe contenere impostazioni diverse dal precedente costringendoci a riconfigurare tutti i dispositivi presenti sulla rete informatica (SERVER, PC, TELEFONI, STAMPANTI, ACCESS POINT, Etc....).

10. L'assistenza tecnica è compresa nel pacchetto?

Sono comprese tutte le assistenze tecniche da remoto sull'infrastruttura esistente (richieste operational) senza limiti di tempo. Tutte le richieste vengono tracciate con sistema di ticketing e svolte da personale tecnico qualificato. Vengono conteggiate a parte le uscite, le richieste di modifica (change) come ad esempio traslochi, cambio pc e aggiunta di postazioni.

11. La stampante non stampa più. Posso chiedervi assistenza?

Certo! Considerate che nella maggior parte dei casi anche queste richieste possono essere risolte da remoto e quindi rientrano nel pacchetto.

11. Il computer non si accende più. Cosa posso fare?

In questi casi occorre mettersi in contatto con il nostro help desk. Vi verrà richiesto di fare una videochiamata per effettuare una diagnosi preliminare; vi chiediamo per tanto di tenere a portata di mano uno smartphone connesso ad internet.

12. Abbiamo chiesto all'elettricista di installare delle telecamere. Devo avvisarvi?

Si. Ogni modifica che coinvolga in tutto o in parte il sistema informatico, ad esempio aggiunta di telecamere, pos, fotocopiatori, sistemi di controllo presenza, sistemi di monitoraggio del fotovoltaico ecc... va comunicata. Per erogare correttamente il servizio di assistenza il nostro help desk deve sempre conoscere nei dettagli il vs. sistema.

Revisione del 14/09/2022