



## Help desk

---

E' il servizio che fornisce informazioni e assistenza ai clienti che hanno bisogno di supporto sui prodotti della famiglia iDefender®. I nostri operatori forniranno tutto il supporto necessario per soddisfare la richiesta attraverso un servizio di primo livello su funzioni e caratteristiche di base del prodotto, ed un servizio di secondo livello specialistico per risolvere le problematiche complesse. L'help desk è erogabile telefonicamente, via Skype e via Email.

## Descrizione

---

**iDefender® CS** è il canale diretto per l'assistenza e il supporto tecnico erogato direttamente dal produttore del software. Un filo diretto con chi da anni crea ed implementa questi prodotti, per ottenere supporto e assistenza, aggiornamenti, ma anche un rapido intervento in caso di problemi.

## Telemonitoraggio preventivo

---

All'interno della control room aziendale ci sono i server dedicati al telemonitoraggio degli impianti e delle tecnologie correlate ai sistemi iDefender®. Periodicamente, in base al livello di servizio concordato con il cliente, un tool di controllo verifica il corretto funzionamento dei sistemi rilevando se ci sono condizioni di pre failure. Qualora ne venissero riscontrate, verrà allertato il team di assistenza per verificare la situazione, proporre un piano di azione coordinato con il cliente e avviare, se possibile, un ripristino.

## Servizi

---

### Attivazione task force tecnica

I sistemi iDefender® dispongono di un sistema di autodiagnostica, per cui sono in grado di rilevare autonomamente una situazione di avaria e di comunicarla al sistema dedicato iDefender® Keeper Server oppure direttamente al servizio di assistenza tecnica che provvederà ad attuare le politiche previste dal piano di manutenzione del cliente.

### Teleassistenza

Questo servizio è erogato impiegando tecnologie informatiche che consentono la gestione remota degli interventi tecnici software. Questa modalità oltre ad essere economica, in quanto non ci sono costi di spostamento, consente anche un tempo di intervento molto rapido.

**Integra Solutions** s.r.l.  
www.integra-sc.it



## Caratteristiche del servizio

---

**Aggiornamento software:** l'upgrade del software sia esso correttivo che migliorativo, è un reale vantaggio per il cliente che in questo modo preserva il valore del proprio impianto mantenendolo allineato allo stato dell'arte dello sviluppo della piattaforma;

**Integrazione con l'iDefender® Keeper Server:** qualora il cliente avesse un sistema iDefender® Keeper Server, è possibile configurarlo per inviare le segnalazioni direttamente all' iDefender® CS in totale trasparenza ed autonomia rispetto al cliente.

**SLA:** personalizzazione in base alle esigenze del cliente;

**Servizi con operatore in orario standard:** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 - 13:30 e dalle 14:30 alle 18:00;