

2.6. Teleassistenza

Esaedro mette a disposizione, ai clienti che dispongono di un collegamento Internet ed in regola con il canone di manutenzione e/o assistenza, il servizio di Teleassistenza. Mediante la Teleassistenza, l'Help Desk Esaedro ha la possibilità di connettersi al PC / Server del cliente allo scopo di effettuare verifiche sui dati, installazioni, piccoli interventi o attività di formazione. E' possibile accedere al servizio nei seguenti modi:

Telefono: 800 631 433

E-mail: helpdesk@esaedro.com

Web: my.esaedro.com – www.esaedro.com

L'applicativo di Teleassistenza utilizzato da Esaedro permette la connessione solo previa esplicita autorizzazione da parte del cliente (garanzia di accesso nel rispetto della privacy e consente la visibilità di tutte le operazioni effettuate dal tecnico Esaedro. La Teleassistenza è un **servizio a pagamento** e quindi l'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione dell'apposita proposta che può avvenire anche direttamente con l'accesso al servizio stesso.

Descrizione del servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Teleassistenza	Chiamata telefonica al Supporto Help Desk 800 6314 33 Messaggio di posta elettronica all'indirizzo helpdesk@esaedro.com Inserimento ticket sul portale my.esaedro	Contatto con il tecnico dell'Help Desk	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì 08.30 - 13.00 14.30 - 18.00	Contatto del tecnico entro 4 ore lavorative dall'invio della mail o dalla richiesta telefonica/apertura del ticket

2.7. Formazione presso le sedi dei Clienti o presso le sedi Esaedro

Esaedro garantisce la possibilità ad accedere a corsi formativi presso le sedi dei clienti mirati a familiarizzare con i software proposti, in base alle diverse necessità e alle differenti linee di prodotti utilizzati. Struttura e obiettivi dei corsi vengono decisi in collaborazione con i clienti.

Il **servizio di formazione è a pagamento** e quindi l'effettuazione è subordinata all'accettazione dell'apposita proposta d'ordine, che può anche consistere nel semplice accordo verbale con il tecnico.

Esaedro propone anche un servizio di consulenza nelle realtà più complesse. In questa sede, i consulenti approfondiscono problematiche e necessità del cliente, tracciando con lui il percorso formativo più adatto, in termini di apprendimento, soluzioni, costi e tempi.



Filiale di Parma
 via G. P. Sardi, 14/b
 43124 Alberi - Parma
info@esaedro.com

Filiale di Reggio Emilia
 Via Ferruccio Ferrari, 2
 42124 Reggio Emilia
reggio@esaedro.com

Filiale di Bologna
 Via delle Querce, 2
 40011 Anzola Emilia (BO)
bologna@esaedro.com

Ufficio di Piacenza
 Via Modonesi, 12
 29122 Piacenza (PC)
piacenza@esaedro.com

2.8. Project Management

Per le realtà più complesse che richiedono elevate garanzie di raggiungimento del risultato nel rispetto dei costi, tempi e qualità previste, Esaedro propone anche un servizio di Gestione Progetto (Project Management).

La gestione dei progetti Cliente è realizzata attraverso una specifica unità operativa coordinata dal Capo Progetto (Project Manager) che ha la responsabilità di seguire tutte le fasi di implementazione, dalla fase di prevendita a quella di realizzazione e collaudo, utilizzando allo scopo tutte le risorse aziendali necessarie.

L'approccio di tipo progettuale alle richieste del cliente si sviluppa secondo linee guida ormai ampiamente collaudate, articolate in quattro fasi. Le prime due sono necessarie per la corretta "definizione" delle necessità del cliente rispetto alle funzionalità del prodotto, e portano alla realizzazione del documento "Project Plan" di Esaedro. Queste prime due fasi permettono di mappare: i processi e quindi la modellazione dei prodotti proposti, le funzioni necessarie che si traducono in moduli applicativi, le eventuali personalizzazioni software, le integrazioni tra altri sistemi aziendali, il recupero dei dati storici, il delivery. L'attività prosegue con le fasi di realizzazione del progetto e del suo successivo mantenimento nel tempo.

Ideazione	Definizione	Realizzazione	Chiusura Progetto
1. Analisi esigenze del Cliente 2. Intervista e raccolta requisiti 3. Definizione obiettivi fondamentali del progetto 4. Analisi ed eventuale riorganizzazione dei processi	1. Definizione del progetto architettuale 2. Definizione del team di progetto 3. Analisi dell'impegno 4. Definizione del piano di lavoro 5. Formalizzazione del Project Plan	1. Sviluppo del software 2. Scrittura della documentazione 3. Controllo costante dell'avanzamento del progetto presso Cliente e presso Esaedro 4. Formazione keyusers 5. Installazione, collaudi e formazione utenti	1. Collaudo finale 2. Affiancamento operativo 3. Passaggio competenze al Help Desk Esaedro

Il servizio di Project Management è a pagamento e quindi l'effettuazione è subordinata all'accettazione dell'apposita proposta d'ordine.



Filiale di Parma
 via G. P. Sardi, 14/b
 43124 Alberi - Parma
 info@esaedro.com

Filiale di Reggio Emilia
 Via Ferruccio Ferrari, 2
 42124 Reggio Emilia
 reggio@esaedro.com

Filiale di Bologna
 Via delle Querce, 2
 40011 Anzola Emilia (BO)
 bologna@esaedro.com

Ufficio di Piacenza
 Via Modonesi, 12
 29122 Piacenza (PC)
 piacenza@esaedro.com