



I SERVIZI SERVICEGLOBE™

“Contratti di Manutenzione” è uno dei tanti Servizi su misura presenti sul sito ServiceGlobe™ dedicato agli operatori ICT.

Consente di creare e gestire un contratto di manutenzione Hardware Multivendor da offrire a un Cliente.

È possibile creare un contratto completo, oppure selezionare solamente quelle tecnologie che normalmente non vengono gestite per integrare il contratto che è già in corso.

Digitronica Solution non si sostituisce al Rivenditore, ma lo supporta completandone l'offerta.

L'ordine e la fatturazione sono sempre diretti tra il Rivenditore e il suo Cliente.

## COME FUNZIONA “CONTRATTI DI MANUTENZIONE”

Per accedere a tutti i Servizi ServiceGlobe™ è necessario che il Rivenditore si registri sul sito [www.serviceglobe.it](http://www.serviceglobe.it). Ottenere Username e Password è semplicissimo.

Una volta all'interno di ServiceGlobe™, selezionando “Contratti di Manutenzione” si può alternativamente generare un nuovo contratto oppure gestire lo scadenziario dei contratti in essere (*molto utile alla scadenza*).

Per prima cosa va identificato lo SLA (Service Level Agreement) desiderato dal Cliente.

Sono disponibili 3 opzioni:

- **NBD (Next Business Day)**

*per gli interventi da assicurare entro il giorno lavorativo successivo.*

- **4 ORE**

*per gli interventi da effettuare entro le 4 ore lavorative dei giorni feriali e durante l'orario di lavoro.*

- **7x24x365**

*gli interventi da effettuare entro le 4 ore lavorative per 24 ore al giorno e 365 giorni all'anno.*

Se il Cliente richiede qualcosa di diverso, come per tutti i Servizi Digitronica Solution, basta attivare la selezione “Altro” e dettagliare con flessibilità ciascuno specifico bisogno. Una volta selezionato lo SLA si procede con l'inserimento della **Provincia** di installazione del parco. Questo dato, insieme allo SLA e al dettaglio dei prodotti, contribuisce alla selezione del fornitore di Servizi più adatto alla erogazione del Servizio.

**Ora vengono definiti i dettagli del contratto:** data di decorrenza e di fine Servizio (*c'è totale flessibilità in questo*), ragione sociale dell'intestatario, ubicazione esatta del parco installato.

## SERVICEGLOBE™ SERVIZI

- CONSULENZA
- CONSULENZA CONTINUATIVA
- CONTRATTI DI MANUTENZIONE
- FINANZIAMENTO SELF-SERVICE
- INSTALLAZIONI ON-SITE
- LOGISTICA SPECIALIZZATA
- PORTALE GARE
- RECUPERO DATI
- RECUPERO E SMALTIMENTO RAE
- ZEROZEROTONER
- RIPARAZIONI IN LABORATORIO
- SERVIZI FINANZIARI
- ALTRO

Il contratto può essere intestato direttamente al Cliente o alla propria ragione sociale di Rivenditore. È necessario che il contratto sia intestato al Rivenditore qualora i Servizi richiesti su **ServiceGlobe™** siano solo una parte del contratto complessivo con il Cliente, che avrà quindi la garanzia di un coinvolgimento su tutto il suo parco installato da parte del suo Rivenditore di fiducia. È anche possibile fare l'upload di documenti necessari a descrivere meglio le esigenze del Cliente.

Confermati i dati si accede alla sezione dove è possibile indicare tutti i prodotti oggetto del contratto: per brand, tipologia e modello. È utile specificare il codice univoco del vendor che identifica il modello ed è indispensabile fornire il numero di serie. Utilissima poi è la possibilità di includere nel contratto anche prodotti la cui garanzia scade durante il periodo di contratto; nel formulare l'offerta il Fornitore potrà dunque tenere conto del fatto che il prodotto è parzialmente coperto da una garanzia del vendor.

Inviata la richiesta, il motore di **ServiceGlobe™** seleziona il **miglior Fornitore CERTIFICATO** in grado di prendersi in carico il Servizio.

A questo punto, come per tutti i Servizi di **ServiceGlobe™**, Rivenditore e Fornitore iniziano un colloquio diretto, attraverso il sito, al telefono o via e-mail per affinare con precisione la necessità del Cliente. In **ServiceGlobe™** non esiste il concetto di Servizio preconfezionato perché ogni richiesta di ogni Cliente deve essere tarata su misura.

**Questa è la filosofia di lavoro di Digitronica Solution: nessuna barriera tra esigenza e soluzione ma intermediazione a valore aggiunto tra domanda e offerta.**

Il Fornitore ha il mandato di chiudere l'offerta con un contratto visionabile e scaricabile ed un prezzo che deve essere comunicato in un tempo veloce e controllato.

Anche su questo tempo sono misurate le sue performance complessive.



DIGITRONICA Solution S.p.a.  
Tel. +39 045.8415624  
info@digitronicsolution.com  
www.digitronicsolution.com



Digitronica Solution possiede un Network di Fornitori di Servizi altamente qualificato, e il sito **ServiceGlobe™** con frequenza giornaliera effettua un controllo di tutte le prestazioni dei singoli fornitori, per tutte le province d'Italia, in base a criteri di Reattività, Efficienza sul prezzo e Qualità di Servizio. In questo modo **Digitronica Solution** può garantire i migliori Fornitori di Servizi e proporli di volta in volta ai propri Rivenditori.