

# SERVICE

S O L U T I O N

COMPETENZE CERTIFICATE E PASSIONE  
AL SERVIZIO DELL' ICT

## ICT SERVICE AREA

Una infrastruttura ICT stabile e sicura è una delle chiavi principali per supportare processi produttivi capaci di mantenere la competitività delle aziende. In Sedoc circa 200 persone lavorano al fianco dei Clienti per assicurare affidabilità, disponibilità, sicurezza e gestione alle loro infrastrutture informatiche.

Attraverso una serie di servizi evoluti, il nostro obiettivo è quello di semplificare l'esperienza tecnologica offerta dalle moderne architetture ICT, soddisfacendo le esigenze dei nostri Clienti in termini di assistenza post-installazione ed esercizio dei sistemi. Il Service Portfolio Sedoc contiene infatti una ampia gamma di servizi, erogati da una struttura tecnica altamente qualificata in grado di assicurare ai propri Clienti tempi di risposta e livelli di servizio concordati e garantiti da una struttura territoriale basata su nove sedi in Italia (Reggio Emilia, Milano, Roma, Lecco, Lodi, Parma, Modena, Bologna e Padova) raggiungibile attraverso un punto di contatto semplice ed immediato, sia telefonico che Internet-based.



Le linee di prodotto su cui dividiamo in nostri servizi sono due:

- Servizi di Supporto
- Servizi di Gestione

## SERVIZI DI SUPPORTO

Decliniamo i servizi di supporto in due famiglie, dividendoli in servizi reattivi e proattivi.

- Reattivi vengono erogati su chiamata del Cliente e hanno lo scopo di rispondere a esigenze specifiche. Sono misurati da un Service Level Agreement, condiviso con il cliente che definisce i tempi di risposta, le modalità di assistenza e l'orario di copertura del servizio.
- Proattivi sono realizzati partendo dai concetti di monitoraggio e prevenzione, permettendo al Cliente di concentrarsi sulle proprie attività, demandando l'intero onere della manutenzione infrastrutturale Sedoc. Questo permette all'organizzazione del Cliente il recupero di una maggiore produttività interna ed una maggiore flessibilità e capacità nello sviluppare progetti o di migliorare i servizi resi. Alla base di questo servizio sta la capacità di poter controllare, per via telematica, i sistemi del Cliente e di poter attivare automaticamente un intervento tecnico on-site oppure l'installazione di una fix/patch.



## SERVIZI DI GESTIONE

In questa famiglia abbiamo inserito servizi particolarmente innovativi, basati sulle più recenti metodologie di Service Strategy come le best practices ITIL. Normalmente sono attivati attraverso una prima fase di analisi (Infrastructure Assessment) e formalizzati mediante la definizione delle attività che saranno parte integrante del servizio.

Questo tipo di servizio può prevedere infatti un'attività remota, affiancata, quando necessario, da una presenza presso il Cliente di tipo continuativo, con la creazione di un vero e proprio Presidio Tecnico, capace di offrire servizi di Help desk e Facility management.

La realizzazione del servizio passa attraverso un approccio strutturato al progetto, come quello offerto dal metodo PRINCE2, ed utilizza strumenti di controllo strategico come il Balanced Score Card.

Le attività caratteristiche del servizio che possono essere inserite, nel singolo progetto di Helpdesk & Facility management sono:

- Call Center/Contact Center/ SPOC (single point of contact)
- Gestione del trouble-ticketing
- Assistenza Informatica di primo e secondo Livello
- Gestione Data Center
- IMAC/RS
- Fleet Management
- Asset Management
- Gestione del magazzino attrezzature informatiche del cliente



## Partners



REGGIO EMILIA • MILANO • ROMA • LECCO • LODI • PARMA • MODENA • BOLOGNA • PADOVA



**HEADQUARTER**

Via Brigata Reggiana, 37  
42100 Reggiana Emilia  
Tel 0522.385011  
Fax 0522.382041

[www.sedocdigitalgroup.it](http://www.sedocdigitalgroup.it)

