



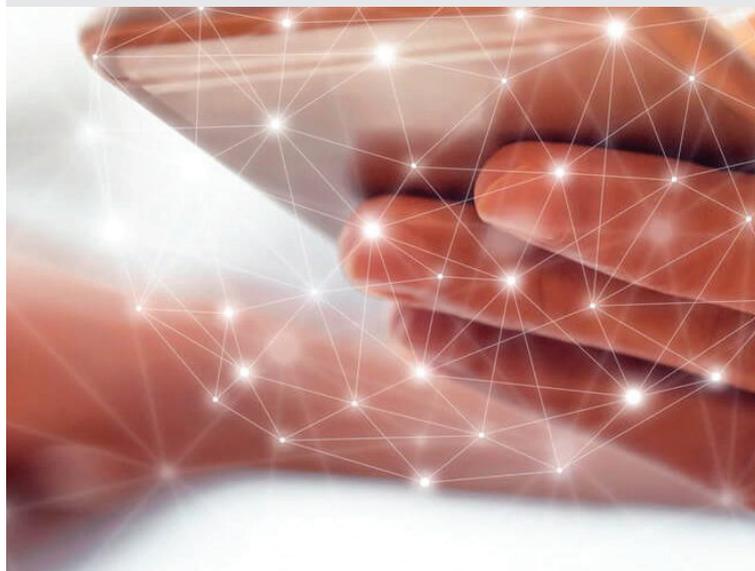
**FAI CRESCERE  
LA TUA AZIENDA**



*Servizi Informatici*  
**ONLY SOLUTIONS**

## CENTRALINO IN CLOUD IL NUOVO MODO DI VIVERE LA TELEFONIA.

Elevato risparmio sui canoni telefonici e di manutenzione. A tua disposizione l'**evoluto SISTEMA WEB PHONE** che non ti farà mai perdere la connessione con i tuoi clienti.



### I VANTAGGI

Nessun centralino fisico

#### **Nessun costo di manutenzione**

Le sedi esterne possono essere gestite come interni

#### **I cellulari sono riconosciuti come (numeri) interni**

Possibilità di comporre il numero direttamente dalla rubrica del tuo computer

In caso di guasto della linea ADSL il cellulare può essere il centralino di backup

Il centralino è un'applicazione web: è accessibile da qualsiasi device

**Chiamate in ingresso illimitate** e gestite dall'applicazione

#### **Tariffe di chiamata tra le più basse sul mercato**

Telefonate tramite cellulare con **servizio privacy del proprio numero**: verrà visualizzato il numero telefonico dell'ufficio

## SERVIZI DI PERSONALE TECNICO IN OUTSOURCING

Avere in azienda un **tecnico già formato e costantemente aggiornato** sulle ultime novità con un'esperienza alle spalle importante senza doverlo assumere?

Oggi è possibile con il ns. **servizio di outsourcing che puoi utilizzare quando e come vuoi** in base alle tue necessità.

- PERSONALE TECNICO CERTIFICATO MICROSOFT
- PERSONALE TECNICO JUNIOR
- PERSONALE DI HELP DESK CERTIFICATO ITIL FOUNDATION
- RIPARATORI PERIFERICHE DI STAMPA
- TECNICI HARDWARE PC E NOTEBOOK



## PROGETTAZIONE E SVILUPPO SISTEMI IN CLOUD

Il **CLOUD COME NUOVA RISORSA IT** in azienda in grado di garantirti **sicurezza** informatica, rispetto delle nuove normative sulla **privacy** e **accesso** ai tuoi sistemi sempre e ovunque ti trovi.

### I VANTAGGI

Implementazione e creazione **sistemi OFFICE IN CLOUD**



Creazione **gruppi di lavoro in cloud**

Cloud ibridi con sistemi di storage locali

Gestione sistemi di **videoconferenza** con strumenti in cloud

Creazione **DISASTER RECOVERY** in cloud

Virtualizzazioni

**SISTEMI FULL CLOUD** gestiti in ambiente Microsoft Azure



## SERVIZI INFORMATICI OFFERTI

- SERVIZIO DI PROGETTAZIONE
- ANALISI DELLA SICUREZZA INFORMATICA
- ANALISI E GESTIONE DELLA PRIVACY GDPR 2018
- DISASTER RECOVERY
- BUSINESS CONTINUITY
- SERVIZIO DI INSTALLAZIONE
- SERVIZIO DI RIPARAZIONE ON SITE / ON CENTER
- CORSI PERSONALIZZATI DI OFFICE 365 E SOCIAL COLLABORATION IN CLOUD
- SERVIZIO DI CONSEGNA
- SERVIZIO DI RITIRO E SMALTIMENTO



# SODDISFATTISSIMO

## GARANZIE, NON PROMESSE

[www.dnaservizi.com/soddisfattissimo](http://www.dnaservizi.com/soddisfattissimo)

Poche righe per presentare questo **incredibile prodotto** che ti permetterà di ricevere un **servizio di assistenza tecnica mai visto prima**.

Dopo un anno circa di interviste abbiamo notato che **oltre il 60 %** delle aziende è scontento dell'assistenza informatica ricevuta.

Abbiamo deciso di **cambiare le regole del gioco** creando **quattro tipologie di assistenza in grado di soddisfare qualsiasi esigenza**.

Ma non ci siamo fermati qui...

**Se non rispetteremo i parametri dichiarati** all'interno del contratto **non pagherai il canone mensile** ma soprattutto lo pagherai solo dopo aver ricevuto il servizio e aver verificato che tutto sia stato rispettato.

## SODDISFATTISSIMO STANDARD

# 1.

- Servizio di assistenza e consulenza informatica sia sistemistica che di base con abbonamento annuale ma con fatturazione mensile dopo la ricezione dello stesso.
- Servizio attivo tramite **help desk** dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 9 - 12.30 / 15 - 18
- Tempi di risposta dall'apertura della chiamata entro max 2 ore
- Tempo di intervento del sistemista/tecnico entro max 16 ore lavorative
- **Assistenza remota "REMOTE STANDARD" inclusa nel pacchetto**
- Fatturazione del servizio il primo giorno del mese successivo se e soltanto se tutti i parametri dell'accordo sono stati rispettati, in caso contrario nessun addebito.
- Pagamento del servizio entro 5 giorni

## SODDISFATTISSIMO EXECUTIVE

# 2.

- Servizio di assistenza e consulenza informatica sia sistemistica che di base con abbonamento annuale ma con fatturazione mensile dopo la ricezione dello stesso.
- Servizio attivo tramite help desk dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 8 - 12,30. 15 - 19
- Tempi di risposta dall'apertura della chiamata entro max 1 ora
- Tempo di intervento del sistemista/tecnico entro max 8 ore lavorative
- **Assistenza remota "REMOTE EXECUTIVE" inclusa nel pacchetto**
- Postazione di lavoro completa anche di periferiche compresa nel contratto come muletto
- Fatturazione del servizio il primo giorno del mese successivo se e soltanto se tutti i parametri dell'accordo sono stati rispettati, in caso contrario nessun addebito.
- Pagamento del servizio entro 5 giorni

### SODDISFATTISSIMO PREMIUM

3.

- Servizio di assistenza e consulenza informatica sia sistemistica che di base con abbonamento annuale ma con fatturazione mensile dopo la ricezione dello stesso.
- Servizio attivo tramite help desk dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 8 – 23
- Tempi di risposta dall'apertura della chiamata entro max 1 ora
- Tempo di intervento del sistemista/tecnico entro max 6 ore lavorative
- **Assistenza remota "REMOTE EVERY DAY" inclusa nel pacchetto**
- Postazione di lavoro completa anche di periferiche compresa nel contratto come muletto
- Fatturazione del servizio il primo giorno del mese successivo se e soltanto se tutti i parametri dell'accordo sono stati rispettati, in caso contrario nessun addebito.
- Pagamento del servizio entro 5 giorni

### SODDISFATTISSIMO GOLD

4.

- Servizio di assistenza e consulenza informatica sia sistemistica che di base con abbonamento annuale ma con fatturazione mensile dopo la ricezione dello stesso.
- Servizio attivo tramite **help desk tutti i giorni H 24**
- Tempi di risposta dall'apertura della chiamata entro max 1 ora
- Tempo di intervento del sistemista/tecnico entro max 4 ore lavorative
- **Assistenza remota "REMOTE EVERY DAY" inclusa nel pacchetto**
- Postazione di lavoro completa anche di periferiche compresa nel contratto come muletto
- Fatturazione del servizio il primo giorno del mese successivo se e soltanto se tutti i parametri dell'accordo sono stati rispettati, in caso contrario nessun addebito.
- Pagamento del servizio entro 5 giorni

Se nessuno di questi pacchetti risponde alle tue esigenze esiste la **chiamata spot**.  
Su questa tipologia non vengono garantiti tempi di intervento.

Negli ultimi due anni abbiamo investito tanto nella **creazione e gestione della teleassistenza**.

Come sicuramente ti sarai accorto ogni volta che ci contatti, i ns. tecnici cercano prima di risolvere il guasto da remoto collegandosi direttamente al tuo pc.



Specialista di Office 365 giorni all'anno

## PERCHÉ È IMPORTANTE IMPLEMENTARE SEMPRE DI PIÙ L'ASSISTENZA DA REMOTO

1. Risposta immediata
2. Presa in carico del problema in real time
3. Fermo macchina molto inferiore rispetto al tradizionale intervento tecnico
4. Costi di fermo macchina e di assistenza inferiori

## CHE COSA CAMBIERÀ NEL 2018?

Un nuovo **sistema di ticketing** sarà a breve implementato sui nostri sistemi, esso sarà direttamente collegato al ns. centralino web permettendoti di aprire in automatico le chiamate e di avere il **contatto telefonico con il tecnico** in modo da monitorare le chiamate.

Da gennaio infatti per agevolare il lavoro dei tecnici, non sarà più possibile avere numeri di cellulari diretti, ma il tutto verrà gestito dal sistema ticketing.

Sempre con la volontà di darti **tempi più rapidi di intervento sia on site che in remoto** abbiamo pensato per te a **diverse tipologie di teleassistenza** così da poter scegliere in piena libertà la tipologia a te più convenevole.

### Ecco i costi per i 4 servizi di teleassistenza

#### REMOTE STANDARD

Assistenza remota con possibilità fino a 3 chiamate al mese di intervento remoto

#### REMOTE EXECUTIVE

Assistenza remota con possibilità fino a 9 chiamate al mese di intervento remoto

#### REMOTE EVERY DAY

Assistenza remota con possibilità di 1 chiamata x tutti i giorni lavorativi



Se non ti piace stipulare uno di questi pacchetti potrai scegliere anche la **formula REMOTE FREE** dove pagherai solo per le chiamate di assistenza fatte

## COMPANY PROFILE

DNA Servizi informatici nasce nell'anno 2004 sotto la spinta propulsiva dell'attuale **CEO Gianluca Sammarchi**, proprietario in condivisione con il fratello Paolo, delle quote sociali, per **risolvere, organizzare e restabilizzare alcune tra le società ed enti più importanti del panorama regionale**, proprio per la richiesta di competenze e qualità del servizio che immediatamente poteva erogare. La sede legale si trova in Marzabotto via Caduti della Libertà 30 mentre la sede operativa, tutte di proprietà, si trova in **Budrio** via Guizzardi 58, in un **ampio capannone di oltre 1000 mq da cui partono tutte le attività dell'azienda**.

L'azienda da sempre è attenta alle **certificazioni più rigide** ed importanti del mercato; in particolare è **CERTIFICATA ISO 9000:2015, ITIL COMPLIANT, PRIVACY COMPLIANT**, e l'ambiente di lavoro è assolutamente certificato sulla sicurezza.

In particolare **DNA SERVIZI, partner Gold e preferenziale di Microsoft, partner Cisco**, si è occupata in questi anni, dell'importante e noto progetto di **modernizzazione informatica della Regione Emilia Romagna**, nonché dell'attuale incorporamento delle Province, per la quale gestiva e **gestisce oltre 7000 postazioni di lavoro**, offrendo **assistenza Hardware, Software dedicati, manutenzione e sviluppo**.

Si è avvalsa e tuttora si avvale per questo progetto di un numero importante di **tecnici altamente professionalizzati**, che hanno contribuito ad alzare in modo evidente lo standard dell'Ente stesso.

Parallelamente si è occupata e tuttora si occupa di varie commesse sull'intero territorio nazionale tra cui:



Il Core Business dell'Azienda è il **SERVIZIO INFORMATICO ALL ROUND**, ovvero l'erogazione ai propri clienti del **Service Customer Satisfaction** attraverso i processi ITIL Foundation implementati dalle nuove forme tecnologiche di Social Collaboration in Cloud. A tal proposito DNA ha stretto un rapporto di partnership con Microsoft e Cisco che **garantisce una costante ed High Standing formazione dei propri tecnici ed operatori**, volta a **certificare la qualità elevata** delle competenze e contestualmente la trasmissione ai propri Clienti delle **nuove evoluzioni tecnologiche** per tramite anche di **corsi ed eventi** dedicati.

Nelle pieghe dell'evoluzione tecnologica e legislativa Dna si occupa anche di offrire alla propria Clientela il servizio, in partnership con i gruppi Leader del settore, di **CERTIFICAZIONE PRIVACY E ISO**, nella logica di incrementare ulteriormente la gamma dei servizi offerti al fine di soddisfare tutte le necessità aziendali riferibili al settore.

Nel panorama di riferimento, DNA ha ideato, caldeggiata e supportata dai suoi main partner, il servizio **SODDISFATTISSIMO**, completamente innovativo e non presente sul mercato per la natura di come è stato ideato, con l'obiettivo di affiancare in modo duraturo e continuo tutte le imprese, attraverso una piattaforma di servizi dedicati che possono essere pagati SOLO alla effettiva Soddisfazione da parte dei tecnici Dna, di tutte le esigenze comprese nel pacchetto prescelto.

**Questo grazie alla indubbia affidabilità e solidità che da anni contraddistingue Dna servizi.**

*Sei Gianluca*

**Gianluca Sammarchi**  
DNA Servizi Informatici