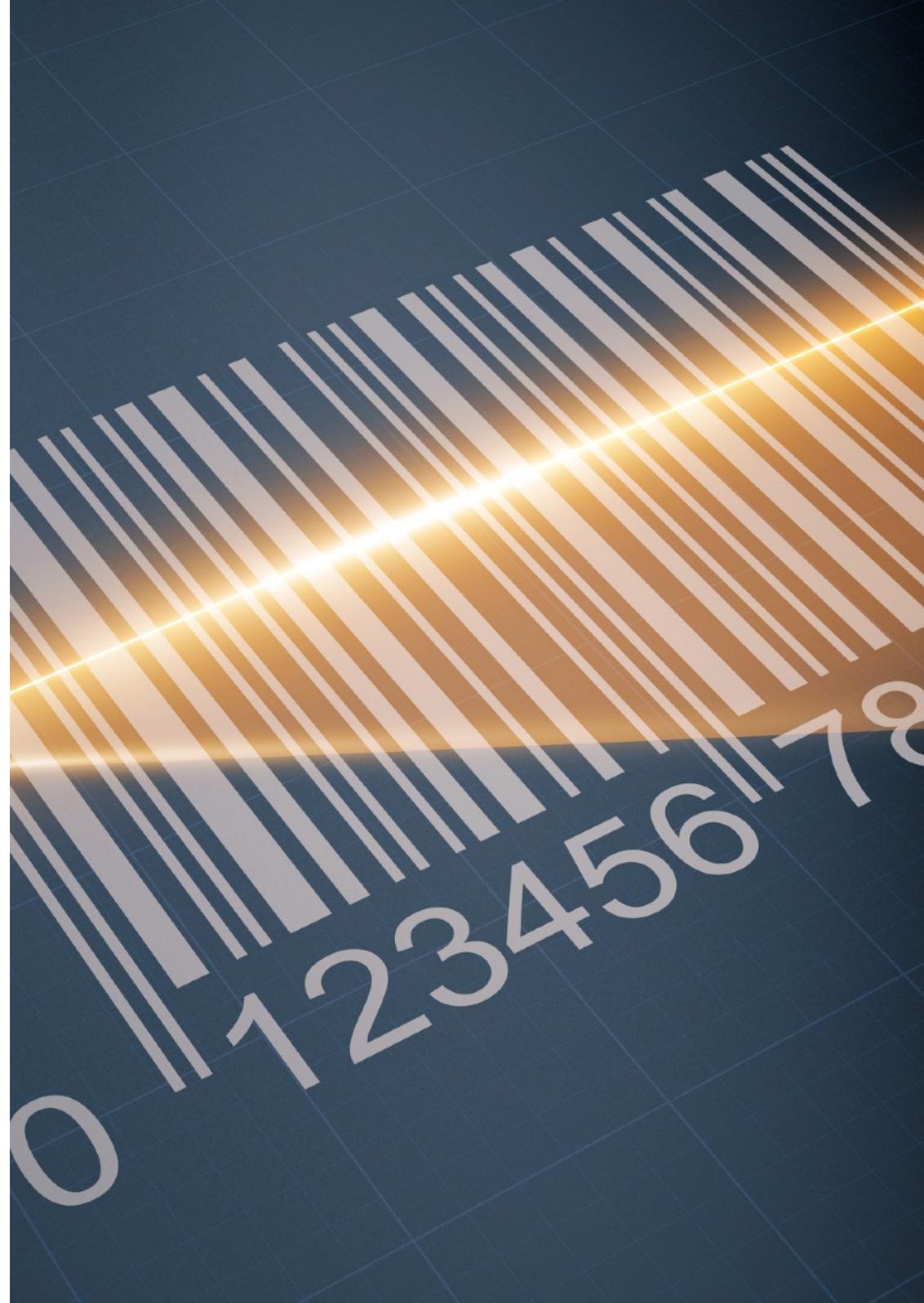


SERVIZI DI ASSISTENZA SISTEMISTICA E MANUTENZIONE



Alfacod Service è la divisione di Alfacod specializzata nell'assistenza tecnica di alta qualità, multi-brand e multi-tecnologia.



DAL 1986 IDENTIFICAZIONE AUTOMATICA, MOBILE COMPUTING, DIGITAL AUTOMATION

Il Gruppo Alfacod opera dal 1986 nel mercato delle soluzioni di Identificazione Automatica e fin dalle sue origini ha puntato sul servizio di post vendita ai clienti, sviluppando sia una profonda conoscenza che un'infrastruttura mirata all'alta qualità, per operare ai massimi livelli.

Oggi il Gruppo Alfacod è in grado di proporre sistemi che, partendo dalle apparecchiature dei migliori brand internazionali opportunamente integrati dalle proprie soluzioni software, risolve problemi complessi in vari ambiti applicativi aziendali.

Per Alfacod, quindi, riveste un aspetto primario garantire adeguati servizi ai propri clienti. La creazione di una specifica divisione, chiamata Alfacod Service, ha permesso di incrementare quantità e qualità dei servizi proposti.

Oggi il Gruppo Alfacod vanta al proprio interno i migliori laboratori e centri assistenza autorizzati presenti sul mercato nazionale, grazie anche alla certificazione da parte dei maggiori produttori mondiali di apparecchiature (Datalogic AIDC, Honeywell, Zebra Technologies, Fortinet, Omron, ecc), che riconoscono ad Alfacod l'alta qualità del servizio e la professionalità dei system engineer.



LA STRUTTURA DI ALFACOD SERVICE

Alfacod Service è strutturata in due macro-aree:

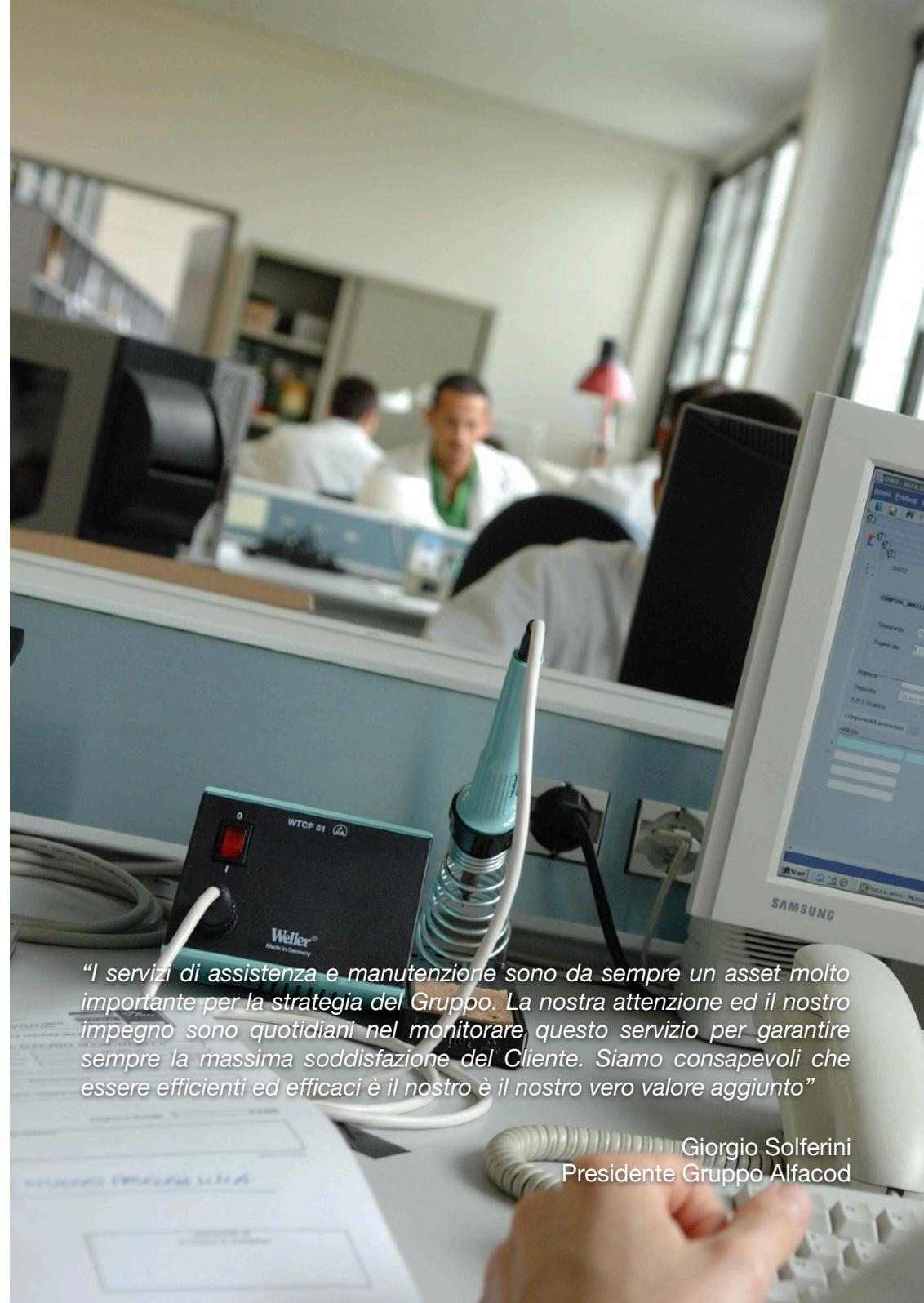
Assistenza Sistemistica

Alfacod è in grado di accompagnare i suoi clienti nei vari momenti di vita dei sistemi integrati che propone. A questo scopo numerosi Project Manager, specializzati per competenza tecnologica, sono a disposizione dalle fasi di progettazione, di avviamento, di configurazione fino alla gestione corrente in esercizio.

Manutenzione Hardware

Alfacod è in grado di assicurare che tutte le apparecchiature hardware che compongono il sistema integrato restino perfettamente funzionanti nel tempo. A questo scopo si avvale dei laboratori di riparazione dei vari costruttori, affiancati dal Centro eXpert in grado di intervenire tempestivamente, in caso di necessità, anche on-site.

I servizi tecnici del Gruppo Alfacod si distinguono per essere multi-tecnologici e multi-brand. Alfacod è in grado di fornire servizi di assistenza sistemistica e manutenzione hardware su tutti i brand trattati e sulla maggioranza di quelli non presenti nel proprio portafoglio. Alfacod conosce in modo approfondito tutte le tecnologie utilizzate nei settori dell'identificazione automatica, del mobile computing e del networking, della cybersecurity e tanto altro.



“I servizi di assistenza e manutenzione sono da sempre un asset molto importante per la strategia del Gruppo. La nostra attenzione ed il nostro impegno sono quotidiani nel monitorare questo servizio per garantire sempre la massima soddisfazione del Cliente. Siamo consapevoli che essere efficienti ed efficaci è il nostro vero valore aggiunto”

Giorgio Solferini
Presidente Gruppo Alfacod

ASSISTENZA SISTEMISTICA PROJECT MANAGER

I nostri Project Manager sono in grado di intervenire in tutti i momenti di vita dei sistemi integrati, che il Gruppo Alfacod propone. Essi sono in grado di:

- Affiancare i Clienti fin dalle prime fasi di ideazione, facilitando le migliori soluzioni possibili (consulenza);
- Intervenire nelle fasi di realizzazione, pilotando e gestendo i partner tecnologici che sono stati individuati e che tipicamente sono:
 - i principali brand internazionali nell'identificazione automatica;
 - i reparti di sviluppo software per le personalizzazioni identificate;
- Curare l'avviamento del sistema, accompagnando il Cliente nei suoi primi passi;
- Prendersi carico del post-vendita nei suoi due aspetti sistemistici:
 - gestione corrente e quotidiana;
 - gestione delle eccezioni.



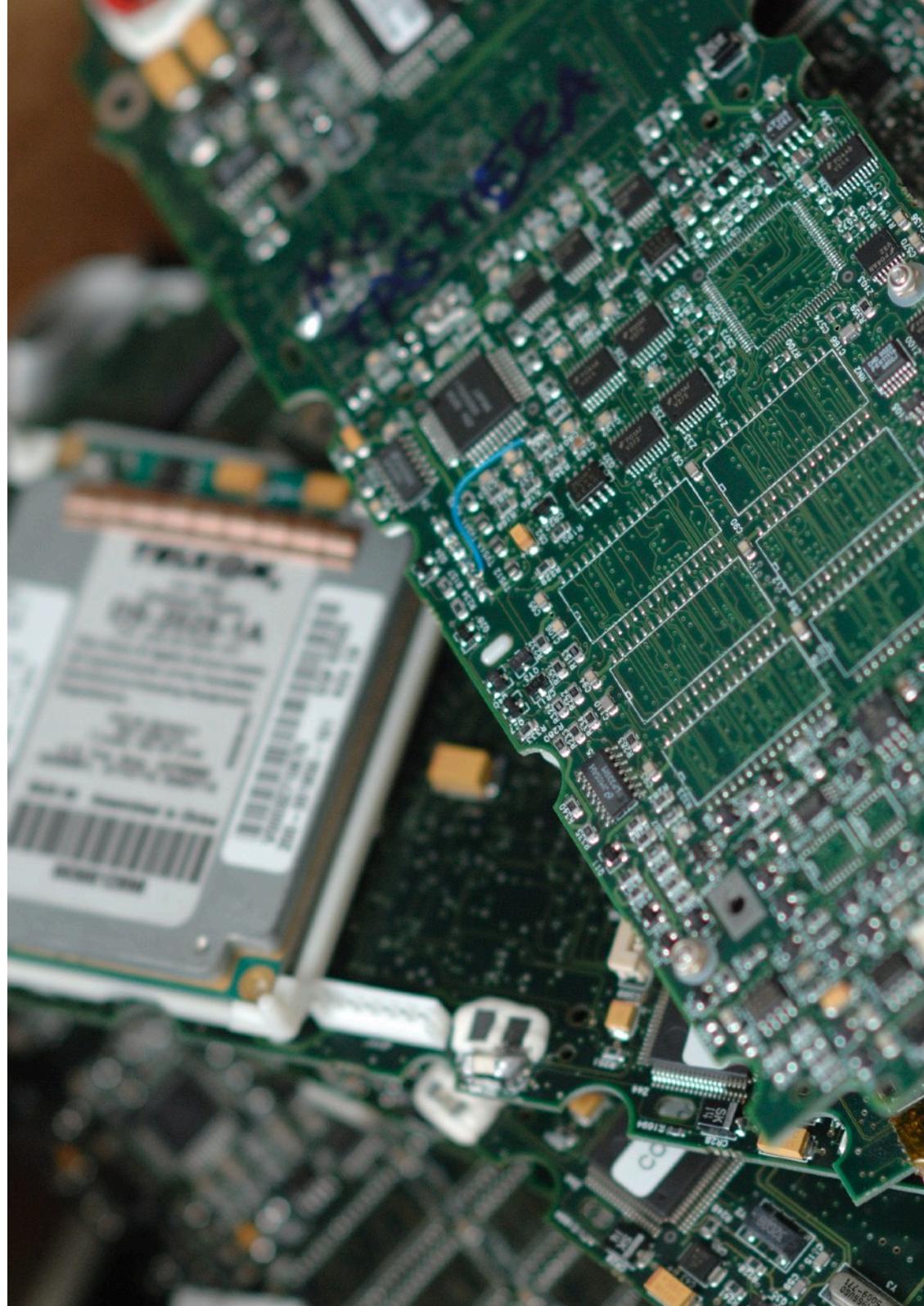
Aree di competenza	Servizi di pre-vendita e di avviamento	Servizi di post-vendita	
		Gestione corrente	Gestione delle eccezioni
Labelling Manager - sistemi di acquisizione e stampa			
Mobile computing	Consulenza iniziale, progetto e realizzazione del sistema, avviamento, addestramento degli operatori	Gestione centralizzata dell'impianto, costante monitoraggio, manutenzione programmata, aggiornamento firmware	Supporto remoto, gestione del laboratorio di manutenzione hardware, riconfigurazione sistema
Visione industriale			
Stampa termica e digitale			
Software di acquisizione e stampa		Rinnovo licenze	Supporto remoto
Verifier Manager - sistemi di verifica della stampa 1D e 2D			
Verifica qualità di stampa	Consulenza iniziale, progetto e realizzazione del sistema, avviamento, addestramento degli operatori	Periodica certificazione degli strumenti di misura, aggiornamento firmware	Supporto remoto, risoluzione guasti con servizio di tipo eXpert Classic, riconfigurazione sistema
Automation Manager - sistemi di automazione industriale			
Stampa e applicazione industriale	Consulenza iniziale, progetto e realizzazione del sistema, avviamento, addestramento degli operatori	Gestione centralizzata dell'impianto, costante monitoraggio, manutenzione programmata, aggiornamento firmware e software	Supporto remoto, risoluzione guasti on-site, riconfigurazione sistema
Software di automazione			
Logistic Manager - sistemi di logistica			
RTLS, analytics and security, geolocalizzazione, RFID	Consulenza iniziale, progetto e realizzazione del sistema, avviamento, gestione dei partner tecnologici, addestramento degli operatori	Gestione centralizzata dell'impianto, costante monitoraggio, manutenzione programmata, aggiornamento firmware e software	Supporto remoto, gestione delle pratiche con i laboratori di manutenzione, riconfigurazione sistema
Software RTLS (Real Time Location System)			
Software WMS (Warehouse Management System)			
Networking Manager - WLAN e networking			
Sistemi Wi-Fi	Consulenza iniziale, progetto e realizzazione del sistema, avviamento, gestione dei partner tecnologici, addestramento degli operatori	NOC (Network Operation Center)	Supporto remoto, gestione delle pratiche con i laboratori di manutenzione, riconfigurazione sistema
LAN networking		SOC (Security Operation Center)	
Cybersecurity			

MANUTENZIONE HARDWARE CENTRO EXPERT

Offre una linea di contratti di manutenzione hardware divisi per grado, dal Light al Kasko, per consentire al Cliente un'ampia scelta di servizi. Il simbolo dell'ape laboriosa vuole rappresentare l'impegno di Alfacod verso il Cliente e racchiude virtù in cui l'azienda crede: umiltà, costanza, dedizione, precisione e lavoro di squadra.

Centro Expert si avvale del laboratorio interno di Alfacod o dei laboratori dei principali costruttori mondiali di apparati, quali Zebra Technologies, Datalogic, Fortinet, Omron, ecc.

Il Gruppo Alfacod gestisce oltre 10.000 interventi tecnici annui, di cui una percentuale presso la sede del Cliente (on-site).



			
Riparazione per uso improprio	Sì	A preventivo (1)	Paghi solo le parti di ricambio (2)
Riparazione per usura da utilizzo	Sì	Sì	
Riparazione per difetti di fabbricazione	Sì	Sì	
Riconfigurazione del prodotto	Sì	Sì	Sì
Trasporto A/R	Sì	-	-
Batterie e testina di stampa	-	-	-
Livello del servizio SLA (Service Level Agreement)	2 gg (3)	5 gg (3)	5 gg (3)
Service on-line	Sì (4)	Sì (4)	Sì (4)
Help-desk telefonico	Sì (5)	Sì (5)	Sì (5)
Rinnovo annuale	Sì	Sì	Sì
Durata acquistabile al 1° giorno (day 1) (6)	3 anni	3 anni	3 anni
Durata acquistabile al rinnovo (7)	1 anno	1 anno	1 anno
Opzionale: intervento "on-site"	Giorno successivo NBD (8)	2 gg lavorativi (9)	-

1. A preventivo: viene applicata una tariffa per la riparazione in base al tipo di prodotto e al tipo di guasto. Prima della riparazione il Cliente dovrà accettare il preventivo di spesa.
2. Paghi solo le parti di ricambio, il costo della manodopera è incluso nel contratto. Fatturazione dei soli pezzi di ricambio utilizzati.
3. Giorni di riparazione escluso il tempo di trasporto.
4. Service on-line: accesso web a tutte le informazioni riguardanti gli eventi di assistenza e manutenzione (storico compreso). Possibilità di richiedere l'IRMA per invio dei prodotti al laboratorio di riparazione.
5. Help-desk telefonico: numero telefonico riservato per linea diretta con tecnico specializzato; risposta immediata.
6. Il servizio di assistenza acquistato dal 1° giorno di vita del prodotto (day 1) ha una durata di 3 anni.
7. Il servizio di assistenza acquistato dopo la vendita (day 2) o al rinnovo ha una durata di 1 anno.

Se attiva l'opzione "on-site":

8. Giorno successivo NBD: intervento on-site "Next Business Day" (il giorno lavorativo successivo della chiamata).
9. 2 gg lavorativi: intervento on-site in 2 giorni lavorativi.

Centro Expert si contraddistingue per l'elevata qualità del servizio. Di seguito vengono elencati alcuni punti di forza presenti su ogni tipologia di contratto scelto (dal Light al Kasko):

- Utilizzo di soli ricambi originali
- Utilizzo di soli ricambi nuovi di fabbrica
- Massima qualità e professionalità del servizio
- Conoscenza approfondita di tutti i dispositivi elettronici e delle diverse tecnologie (anche di brand non presenti nel catalogo Alfacod)
- Certificazione da parte del produttore (Alfacod è Centro di Assistenza Certificato per le riparazioni nel periodo di garanzia)
- Presenza costante di un cospicuo stock di parti di ricambio
- Tempi certi di riparazione
- Prestito d'uso o noleggio privilegiato di dispositivi di backup

KASKO: SENZA SORPRESE

Expert Kasko, la scelta dell'assistenza Kasko è senza sorprese, "all-inclusive", i suoi costi sono certi e sicuri. Se scegli Kasko non devi preoccuparti di come i tuoi dipendenti trattano i dispositivi; quando sono guasti, Alfacod te li ripara gratuitamente o li sostituisce con dispositivi di pari livello senza alcun costo.

Assistenza **Kasko**, la sicurezza di servizi compresi nell'abbonamento, garantiti per le diverse tipologie di guasto del dispositivo, stampante o altro apparecchio:

- **Per caduta o schiacciamento** (riparazione compresa)
- **Per rottura dovuta ad uso improprio, incuria e difetto di fabbrica** (riparazione compresa)
- **Spedizione** (compresa)
- **Riparazione del dispositivo garantita in 2gg** (2 giorni lavorativi)

Servizio on-site a domicilio NBD "Next Business Day" (quando previsto secondo il modello del prodotto). I tuoi prodotti usufruiranno di una corsia preferenziale per consentire una celere riparazione.

EXPERT 
ALFACOD SERVICE
KASKO

CLASSIC: LA FORMULA TRADIZIONALE

Expert Classic, la formula “classica” è la soluzione che negli anni ha riscontrato il maggiore successo, la più richiesta. È adatta alle aziende che hanno un parco dispositivi non elevato e normale utilizzo, oppure per realtà che possono far addebitare ad altri i costi extra (es. cooperative di servizi), in questo caso la formula Classic è vincente perché copre tutti i costi standard.

La forza del pacchetto **Classic** è il giusto equilibrio tra basso investimento ed alta qualità / numero di servizi inclusi:

- **Riparazione per uso improprio** (preventivo di spesa da accettare prima della riparazione)
- **Riparazione per usura, difetti di fabbrica, riconfigurazione** (compresa)
- **Riparazione del dispositivo garantita in 5 gg** (5 giorni lavorativi)

Come per tutti i tipi di contratto, è previsto il servizio online (accesso ad area riservata per controllo dei ticket di assistenza e manutenzione) e il servizio help-desk telefonico, numero riservato per chiamare un tecnico qualificato per un aiuto immediato.



EXPERT 
ALFACOD SERVICE
CLASSIC

LIGHT: IL CONTRATTO LEGGERO

Expert Light, il contratto di assistenza Light è stato studiato per le aziende che fanno un “uso leggero” del proprio parco installato. Expert Light consente di accedere ai privilegi di un vero contratto, infatti comprende la manodopera e fa pagare solo le parti di ricambio.

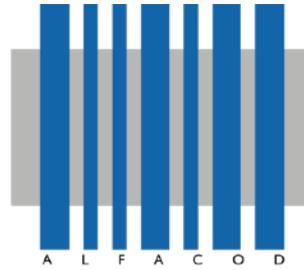
Scegli **Light**, è il pacchetto che comprende le spese di manodopera e posticipa il costo delle parti di ricambio a quando effettivamente verranno utilizzate: paghi solo quando utilizzi (pay per use):

- **Per rottura dovuta a caduta, uso improprio, incuria** (riparazione compresa)
- **Riparazione del prodotto garantita in 5 gg** (5 giorni lavorativi)

Come per tutti i tipi di contratto, è previsto il servizio on-line (accesso ad area riservata per controllo dei ticket di assistenza e manutenzione) e il servizio help-desk telefonico, numero riservato per chiamare un tecnico qualificato per un aiuto immediato.



EXPERT 
ALFACOD SERVICE
LIGHT



ALFACOD®

sistemi di identificazione automatica
mobile computing

GRUPPO ALFACOD

Sede di Bologna

via Cicogna, 83
40068 San Lazzaro di Savena (BO)
info-bo@alfacod.it
051.4997211

Sede di Milano

via Cesare Pavese 19/21
20090 Opera (MI)
info-mi@alfacod.it
02.90420055