



CENTRO EXPERT - SERVIZIO DI ALTISSIMA QUALITA'



EXPERT MAGNUM Massimi privilegi

Assistenza globale, in ogni momento ed all'istante, senza attese di disponibilità. Un filo diretto con il tuo TECNICO ALFACOD PERSONALE.

Pacchetto ALL-INCLUSIVE CON PRIVILEGI. Costante cura dei dispositivi, presa in carico di qualsiasi brand e tecnologia. I tuoi prodotti saranno mantenuti nel tempo in perfetta efficienza o sostituiti.

I principali punti di forza del pacchetto MAGNUM:

- Tutor personale (tecnico specializzato personale, una persona sempre a disposizione che ti affianca in ogni momento, e conosce nel dettaglio l'impianto ed il tuo parco dispositivi)

- Riconoscimento Prodotti (contrassegno univoco per tutti i prodotti sotto contratto con identificativo del numero di serie, ciò garantisce l'identificazione del prodotto durante le fasi di assistenza per una costante visibilità dello stato dei lavori (storico, cartella dispositivo)

- Promozioni speciali (accesso alle promozioni riservate ai Clienti TOP).

E' prevista la sostituzione con un prodotto di pari livello nello stesso giorno di ricevimento del dispositivo (inviato dal cliente) + corsia preferenziale per consentire una riparazione in tempi brevi.

EXPERT KASKO Senza sorprese

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 o se si guastano spesso. Te li ripariamo gratuitamente o li sostituiamo con pari livello senza alcun costo.

Assistenza KASKO, la garanzia di SERVIZI TUTTO COMPRESO in base alla tipologia 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 CLASSIC La formula tradizionale

La formula "classica" è la soluzione che negli anni ha riscontrato maggiore successo, la più venduta. E' adatta per le aziende che hanno un parco dispositivi non elevato e di basso 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 5gg (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 (storico) e il Servizio Help-Desk telefonico, numero riservato per chiamare un tecnico qualificato per un aiuto immediato.

EXPERT LIGHT Il contratto leggero

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.

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 5gg (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 (storico) e il Servizio Help-Desk telefonico, numero riservato per chiamare un tecnico qualificato per un aiuto immediato.

ALFACOD SERVICE CENTRO EXPERT

Si contraddistingue per l'elevata qualità del servizio; qui di seguito vengono elencati alcuni punti di forza, presenti su ogni tipologia di Contratto scelto (dal Light al Magnum):

- 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 nostro Catalogo)
- Certificazione da parte del produttore (siamo Centro 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



WWW.ALFACOD.IT



Fotografa questo QRcode con il tuo smartphone e scarica le brochure e i cataloghi del Gruppo Alfacod

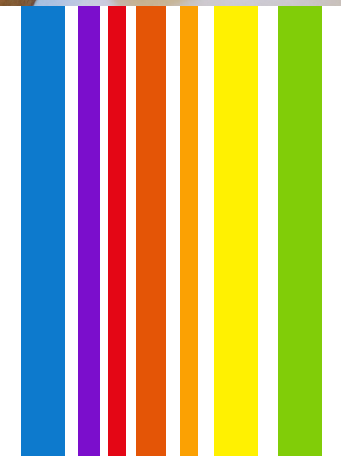


Dal 1986 il Gruppo ALFACOD vanta al suo interno il migliore Centro Assistenza del mercato nazionale AIDC. Un Team altamente qualificato, composto da tecnici specializzati su diverse tecnologie e un Centralino Tecnico sempre disponibile. Un servizio su misura capace di soddisfare tutte le richieste e le necessità del cliente, anche quelle più complesse.

GRUPPO ALFACOD - info-bo@alfacod.it
Tel. 051.4997211 - Via Cicogna 83, San Lazzaro di Savena, Bologna.

Gruppo Alfacod © Tutti i diritti riservati - Concept e realizzazione by Alfacod.
Marchi e immagini sono dei rispettivi proprietari.

GRUPPO ALFACOD



ALFACOD

SERVIZIO DI ASSISTENZA
ALFACOD



ALFACOD SERVICE
CENTRO EXPERT®

PROFESSIONALITA' DAL 1986

Dal 1986 il **Gruppo ALFACOD** vanta, al suo interno, il migliore Centro Assistenza sul mercato nazionale AIDC. Un **Team altamente qualificato**, composto da **10 tecnici riparazioni e altrettanti tecnici e ingegneri specializzati** sulle diverse tecnologie (lettura barcode, mobile, wifi, rfid, geolocalizzazione, stampa, ecc.). Inoltre, Alfacod offre al cliente un Centralino Tecnico sempre disponibile capace di soddisfare tutte le richieste e le necessità del cliente, anche quelle più complesse. Oltre **100 telefonate e 200 email tecniche al giorno**: il nostro supporto telefonico e telematico è fortemente orientato a risolvere qualsiasi tipo di richiesta del cliente, con l'identificazione in tempi brevi dell'intervento specifico da svolgere.

SERVIZIO RMA (GESTIONE ONLINE DELLE RIPARAZIONI)

RMA: un servizio nato per offrire al cliente la gestione self-service delle Riparazioni. Direttamente sul **SITO WEB Alfacod** con accesso nelle **Aree riservate**, il cliente ha la possibilità di richiedere autonomamente l'RMA con il quale inviare il materiale in conto riparazione e/o consultare, in qualsiasi momento, lo stato di avanzamento delle riparazioni in essere (storico).

CENTRO EXPERT®

Al fine di rendere i servizi di Assistenza e di Supporto Clienti più soddisfacenti, ALFACOD SERVICE CENTRO EXPERT® ha scelto di offrire **4 diverse tipologie di Contratto** (chiamate: Magnum, Kasko, Classic, Light). Questa suddivisione facilita il cliente nella scelta della tipologia di assistenza che ritiene più consona alle proprie esigenze.

SPECIALISTI MULTITECNOLOGIA

L'alta specializzazione e la qualità di assistenza offerte dal Centro Alfacod vengono riconosciute anche dai produttori mondiali **AIDC** (Zebra, Datalogic, HP, KoamTac, Datamax, ecc.) che definiscono i Tecnici Alfacod come **MULTIBRAND e MULTITECNOLOGIA**, ossia in grado di offrire assistenza su tutti i brand (anche su quelli non presenti sul catalogo Alfacod e su quelli già dichiarati obsoleti dagli stessi produttori).

OLTRE 10.000 RIPARAZIONI IN UN ANNO

Il **numero di riparazioni** completate con successo nell'arco di un anno fa comprendere la professionalità del Team, **oltre 10.000**, tra cui:

3000 stampanti

Zebra, Datamax, Epson, Intermec, Sato, Toshiba,

6000 terminali

Datalogic, Motorola, Psion, Honeywell, Catchwell, Koamtac

1000 lettori

Datalogic, Motorola, Newland, Cognex

INTERVENTI ONSITE

Centinaia di interventi all'anno. Il Gruppo Alfacod offre anche **assistenza ONSITE**, direttamente presso la sede del cliente, **entro 24h dalla chiamata**. Se scegli il Gruppo Alfacod sai di avere tecnici qualificati che sanno rispondere alle tue richieste o semplici domande in qualsiasi momento. Un supporto di altissima qualità.

ASSISTENZA ALFACOD

TIPOLOGIE



ALFACOD SERVICE
EXPERT
MAGNUM



ALFACOD SERVICE
EXPERT
KASKO



ALFACOD SERVICE
EXPERT
CLASSIC



ALFACOD SERVICE
EXPERT
LIGHT

		EXPERT MAGNUM Massimi privilegi	EXPERT KASKO Senza sorprese	EXPERT CLASSIC La formula tradizionale	EXPERT LIGHT Il contratto leggero
Cliente Top	Tutor personale				
	Riconoscimento Prodotti	√			
	Promozioni speciali				
Riparazione per uso improprio	√	√	A preventivo (8)	Paghi solo le parti di ricambio (9)	
Riparazione per usura da utilizzo	√	√	√		
Riparazione per difetti di fabbricazione	√	√	√		
Riconfigurazione del prodotto	√	√	√	√	
Trasporto	√	√			
Batterie e testine di stampa	√				
Livello del servizio SLA (Service Level Agreement)		Sostituzione anticipata (3)	2 gg (4)	5 gg (4)	5 gg (4)
Servizi globali	Consulenza WiFi	√ (2)			
	Consulenza Auto-ID				
	Multimarca				
	Multitecnologia				
Noleggio temporaneo	√				
Intervento "on-site" (a domicilio)		Giorno stesso OBN (5)	Giorno successivo NBN (6)	2 gg lavorativi (7)	
Service On-line	√ (10)	√ (10)	√ (10)	√ (10)	
Help-desk telefonico	√ (11)	√ (11)	√ (11)	√ (11)	
Rinnovo annuale	√	√	√	√	
Extrasconto sul rinnovo per utilizzo ridotto	√				
Durata acquistabile al 1° giorno (12)		3 anni	3 anni	3 anni	3 anni
Durata acquistabile al rinnovo (13)		1 anno	1 anno	1 anno	1 anno

CARATTERISTICHE

(1) Cliente TOP

- La scelta di "Expert Magnum" consente di usufruire di:
- Tecnico personale a totale disposizione del cliente
 - Riconoscimento Prodotti, contrassegno univoco di identificazione per i prodotti sotto contratto
 - Promozioni speciali, accesso alle promozioni riservate ai Clienti TOP

(2) Servizi Globali

- La scelta di "Expert Magnum" consente di usufruire di:
- Consulenza WiFi, per il mantenimento in perfetta efficienza della copertura WiFi aziendale
 - Consulenza Auto-ID, verifica e certificazione dei codici a barre utilizzati, creazione di lay-out stampa, supporto ai subfornitori, ecc.
 - Multimarca, presa in carico del parco dispositivi di diversi brand del Cliente (anche non acquistati da Alfacod)
 - Multitecnologia, presa in carico di dispositivi di diversa tecnologia (lettura 2D, RFid, Imager, stampa, Applicatori, ecc.)

(3) Sostituzione anticipata

Sostituzione anticipata e definitiva con prodotto funzionante di pari livello.

(4) Giorni di riparazione

Calcolati al netto del tempo di trasporto.

(5) Giorno stesso OBN

È un intervento on-site "On Business Day" (il giorno stesso della chiamata, giorno lavorativo).

(6) Giorno successivo NBD

È un intervento on-site "Next Business Day" (il giorno successivo della chiamata, giorno lavorativo).

(7) 2gg lavorativi

È un intervento on-site (in sede del cliente) in 2 giorni lavorativi.

(8) 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.

(9) Paghi solo le parti di ricambio

Il costo della manodopera è incluso nel contratto. Fatturazione dei soli pezzi di ricambio.

(10) Service on-line

Accesso web a tutte le informazioni riguardanti le attività di assistenza e di manutenzione (storico compreso). Possibilità di richiedere l'RMA per l'invio dei prodotti al laboratorio di riparazione.

(11) Help-Desk telefonico

Numero telefonico riservato per linea diretta con tecnico specializzato, risposta immediata.

(12) Il Servizio di Assistenza acquistato dal 1° giorno di vita del prodotto ha una durata di 3 anni.

(13) Il Servizio di Assistenza acquistato successivamente o rinnovato ha una durata di 1 anno.