

# FAQ

## Domande più frequenti

1 Customer Care Support Modell

2 New Hardware Service Modell



**Swisscom IT Services**  
Outsourcing | Workplace | SAP | Finance

## 1 Customer Care Support Modell

1. Quale prestazione standard viene offerta?

L'analisi dei guasti viene eseguita sempre dall'IT Service Desk. La risoluzione dei guasti del software viene eseguita tramite accesso remoto (remote) dall'IT Service Desk (eventualmente reimpostando l'apparecchio). In questo modo i tempi di inattività per l'utente vengono ridotti al minimo. Nel caso di un difetto della componente hardware o di un guasto non risolvibile tramite accesso remoto, l'apparecchio verrà immediatamente sostituito.

2. Cosa succede in caso di reimpostazione dell'apparecchio?

In caso di reimpostazione (accesso remoto) vengono erogati i seguenti servizi:

- First Login con l'utente
- Ripristino del profilo di roaming

3. Il collaboratore del Service Desk suggerisce di sostituire l'apparecchio. Come posso prepararmi alla sostituzione in modo tale che venga eseguita nel modo più efficiente possibile?

L'utente deve garantire che non ci siano più dati memorizzati localmente. L'utente deve quindi provvedere a salvare in precedenza gli eventuali dati presenti localmente. [Guida qui](#) (francese).

4. Cosa avviene di norma in caso di sostituzione di un apparecchio? (Incident / eOrder)

L'apparecchio sostitutivo viene spedito per posta (Enhanced Service). Il pacco contiene inoltre:

- Istruzioni per la messa in servizio dell'apparecchio sostitutivo
- Istruzioni per la cancellazione sicura (wiping) dell'apparecchio precedente/guasto
- Sigilli per la scatola ed etichetta con l'indirizzo per la restituzione dell'apparecchio precedente/guasto

In caso di Incident è possibile che l'apparecchio difettoso non possa essere cancellato (wiped) come descritto nelle istruzioni. In questa evenienza, l'apparecchio può essere restituito utilizzando la scatola e i sigilli forniti.

5. Posso mobilitare il FieldService anche per l'installazione dell'apparecchio presso di me?

Sì, in generale è possibile (Premium Service), tuttavia sarà responsabilità dell'utente finale richiedere al superiore l'OK per i considerevoli costi aggiuntivi generati.

In caso di sostituzione (Premium) vengono fornite sul posto le seguenti prestazioni:

- Dismissione del terminale guasto
- Installazione fisica del nuovo terminale
- First Login con lo User
- Ripristino del Roaming Profile
- Restituzione del terminale guasto

6. Cosa non rientra nelle prestazioni standard?

Se il collaboratore desidera ulteriori analisi, tentativi di risoluzione del guasto o un supporto più approfondito, può farne richiesta regia via eOrder. In questo caso il ticket viene chiuso e ne viene data comunicazione all'utente.

7. Il tecnico si trova sul posto (es. per la sostituzione della componente hardware). Ho necessità di un ulteriore servizio (es. backup e restore dei dati su un disco rigido locale, sincronizzazione di PDA, ecc.). Posso inoltrare l'ordine direttamente o devo sempre procedere tramite eOrder?

L'utente ha la possibilità di commissionare una regia ad un tecnico già presente sul posto. Questo ordine verrà calcolato a consuntivo ed eseguito direttamente dal tecnico presente sul posto, a condizione che il calendario degli interventi lo consenta. Questi ordini di supporto "ad hoc" (regie) non sono soggetti ad autorizzazione. Se il calendario degli interventi non lo consente, l'utente dovrà attivare via eOrder una regia soggetta ad autorizzazione. Anche quest'ordine viene addebitato a consuntivo.

8. Come vengono calcolate le regie?

Le regie vengono addebitate a consuntivo.

9. Il collaboratore del Service Desk non è in grado di risolvere il mio problema in tempi utili e suggerisce di reimpostare il GWP. Io però non sono d'accordo. Qual è la procedura da seguire?
10. Cosa succede se il collaboratore del servizio tecnico si presenta sul posto all'ora stabilita e io non sono raggiungibile?
11. Quanto tempo occorre per risolvere il mio problema?
12. In base a quali criteri il collaboratore del Service Desk decide che il mio apparecchio deve essere reimpostato tramite accesso remoto?

Se un utente non è d'accordo a reimpostare o a sostituire il suo GWP, il ticket del guasto viene chiuso con un'annotazione e viene aperto una regia. La regia può essere ordinata dall'utente via eOrder oppure dal Service Desk per conto dello stesso utente. Le regie vengono erogate secondo il principio del "best effort".

La presenza sul posto dell'utente o di un suo sostituto nel giorno concordato deve essere garantita. In caso contrario, l'intervento verrà interrotto e addebitato. Per la sostituzione sarà necessario effettuare un nuovo ordine.

L'obiettivo del nuovo servizio è quello di riuscire a risolvere il maggior numero di casi tramite l'accesso remoto all'apparecchio dell'utente. Se non è possibile risolvere il problema in tempi utili (15- 20 min.), il collaboratore del Service Desk suggerisce la reimpostazione dell'apparecchio.

I collaboratori del Service Desk seguono precise istruzioni di lavoro, che vengono continuamente aggiornate e adeguate alle esperienze acquisite in azienda.

## 2 New Hardware Service Modell

13. Cosa cambia sostanzialmente per i collaboratori?
- Nell'ambito del nuovo servizio, dopo un periodo di utilizzo di 3 anni e mezzo, i collaboratori ricevono automaticamente il modello successivo del portatile / desktop fino a quel momento utilizzato.
14. Quando viene effettuata, di preciso, la sostituzione dell'apparecchio?
- La sostituzione dell'apparecchio viene effettuata entro 3 mesi dalla scadenza della durata di utilizzo (3 anni e mezzo). Al momento del lancio di newHSM, un elevato numero di apparecchi risulta già in uso da più di tre anni e mezzo. Ciononostante, la sostituzione dell'hardware non avrà la massima priorità, ma avverrà in modo graduale, non appena possibile, nell'ambito del normale programma di sostituzione.
15. Posso passare ad un'altra classe di prestazioni?
- Gli apparecchi vengono generalmente sostituiti con modelli della stessa categoria di prestazioni. Se contestualmente alla sostituzione si vuole passare ad un'altra classe di prestazioni (es. a seguito di un cambio di esigenze), è necessaria l'approvazione dell'ufficio tecnico superiore o del responsabile del centro di costo.
16. Posso richiedere la sostituzione dell'apparecchio in qualunque momento?
- La sostituzione di una postazione di lavoro informatizzata può essere ordinata via eOrder solo in casi eccezionali (es. apparecchio difettoso o modifica dei requisiti hardware nel corso dei 3 anni e mezzo). Es wird jedoch eine Ablösegebühr entsprechend dem Restwert des Gerätes verrechnet.
17. Come si svolge esattamente la procedura di sostituzione?
- Tre mesi prima della scadenza della durata di utilizzo, ai collaboratori interessati viene comunicata via email la data stabilita per la sostituzione. Un mese prima della sostituzione viene comunicato ai collaboratori interessati quanto segue:
- Tipo di apparecchio che verrà effettivamente consegnato
  - Istruzioni per prepararsi alla sostituzione
  - Data ultima per la sostituzione.
- Una settimana prima della sostituzione, ai collaboratori interessati verrà inviato un promemoria con la data della sostituzione.
18. Cosa succede se quel giorno non sono presente?
- L'organizzazione e la logistica di queste sostituzioni è molto esigente, per tanto la data deve essere assolutamente rispettata. All'occorrenza, i collaboratori devono procurare un sostituto che sia presente per la data stabilita.
19. Cosa succede se non sono comunque presente?
- Se l'ITS non è in grado di effettuare lo scambio nella suddetta data, il collaboratore deve ordinare via [eOrder](#) una nuova sostituzione con un costo aggiuntivo.
20. Per riuscire a trovarmi. Come posso verificare se il numero dell'ufficio è stato registrato correttamente nel sistema?
- Nel suo [profilo personale](#) il collaboratore può verificare e modificare i suoi dati in qualunque momento.
21. Come posso verificare la correttezza del mio inventario IT?
- Nella [Configuration Monitor](#) (francese) è possibile visualizzare quale inventario è stato attualmente assegnato ad un collaboratore.
22. Altre domande?
- Per le domande sul New Hardware Service Model (nessun ordine, modifiche dell'inventario, ecc.) è stata creata una [mailbox di team](#).