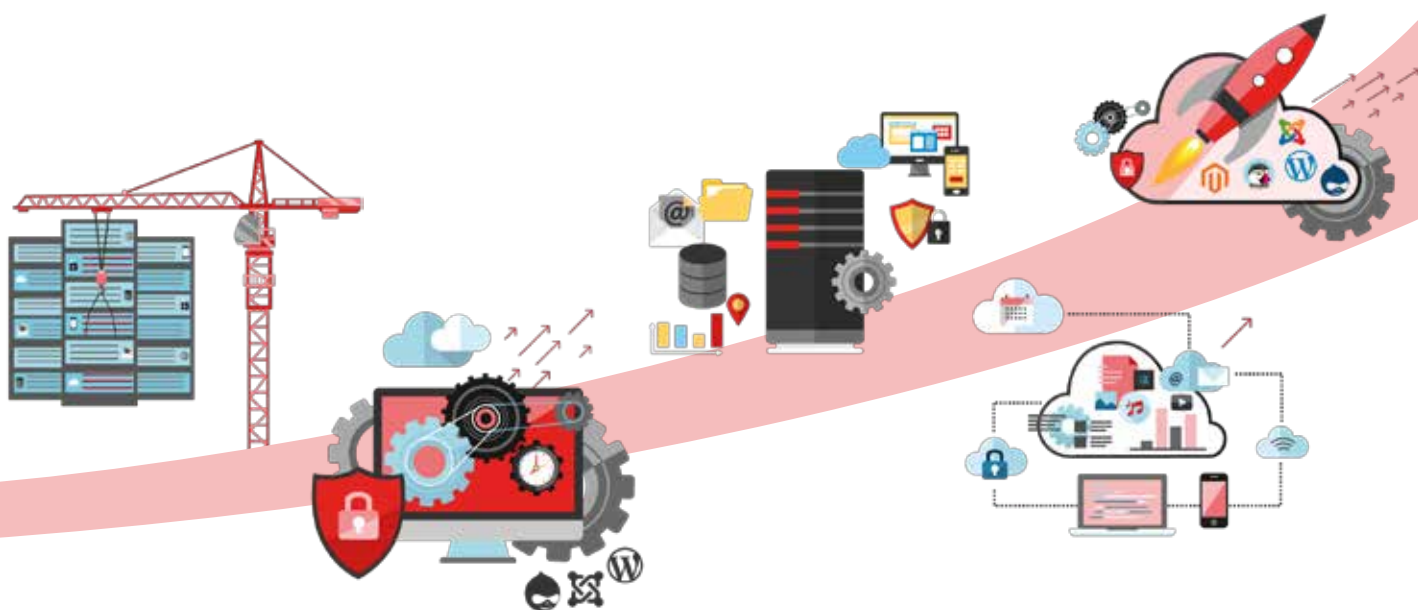




www.aziendeitalia.com

oltre 15 anni di esperienza
e di supporto al cliente



L'AZIENDA

Aziende Italia S.r.l. è stata costituita il 20 Febbraio 2002. L'Azienda opera nella fornitura di servizi per Internet, hosting, server dedicati e virtuali, soluzioni cloud e servizi avanzati di posta elettronica, registrazione e mantenimento di domini. È attiva dal 2003 anche nella Repubblica Ceca, con sede a Praga, attraverso la sua partecipata al 100%, Hostingsolutions S.r.o.

INFRASTRUTTURA TECNICA

L'infrastruttura è realizzata con prodotti di fascia enterprise e tecnologia certificata:

- Server Dell e Supermicro
- Apparati di linea CISCO, Dell e Fortinet
- Virtualizzazione OnApp e VMWare
- Connettività ridondata verso Internet

DATACENTER

La nostra infrastruttura si sviluppa sul datacenter Italiano di Roma e su quello di Praga in Repubblica Ceca.

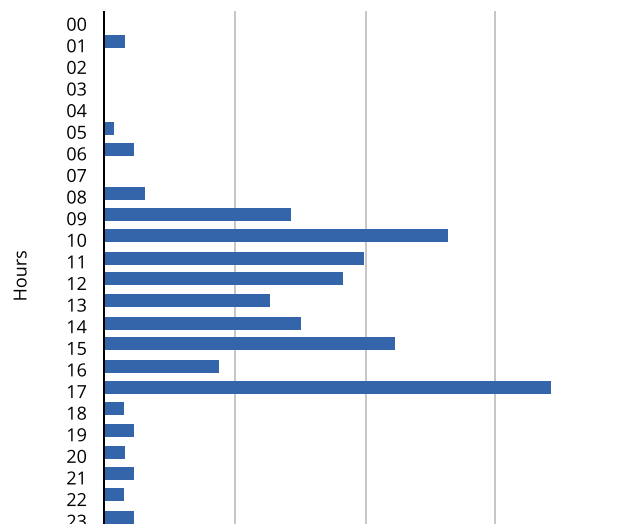
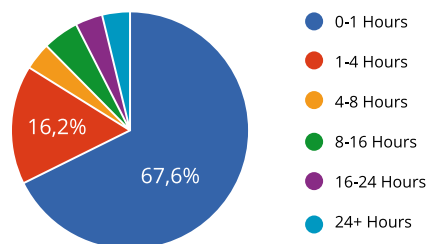
Il Datacenter di Praga è utilizzato principalmente per i clienti del Centro Europa e per sistemi di replica di quello di Roma.

SUPPORTO TECNICO

L'organizzazione della rete di assistenza è stata segmentata in divisioni per ciascuna tipologia di servizio e questo permette di gestire in modo organico e rapido le richieste dei Clienti.

L'assistenza tecnica si attua attraverso un presidio H24 che non solo ha il compito di interfacciarsi con l'utente in caso di problemi rilevati nell'utilizzo del servizio, ma anche e soprattutto quello di monitorare lo status di tutti i servizi e delle infrastrutture.

Le richieste di assistenza dei Clienti sono classificate in base alla tipologia ed alla criticità del problema.



Le modalità di assistenza 24/7/365 variano in base al contratto e sono ad oggi le seguenti:

- Assistenza via telefonica
- Assistenza "Ticket System"
- Knowledge Base
- Manuali on-line

Il grafico riportato mostra la ripartizione delle richieste nell'arco delle 24 ore (su un periodo campione di 30 giorni) e come circa il 70% delle richieste vengano evase entro un ora dall'apertura della pratica.

Mediamente il tempo di presa in carico per richieste critiche è di 15/20 minuti.



Sede legale operativa

Via San Godenzo, 109
00189 ROMA

800 178 946

+39 06 452215460

info@aziendeitalia.com