

TEKGAS

IL SERVIZIO PER I NOSTRI APPARATI GPL

IL NUOVO APPROCCIO CHE GARANTISCE IL GIUSTO
EQUILIBRIO TRA FLESSIBILITA' E QUALITA' DEI SERVIZI

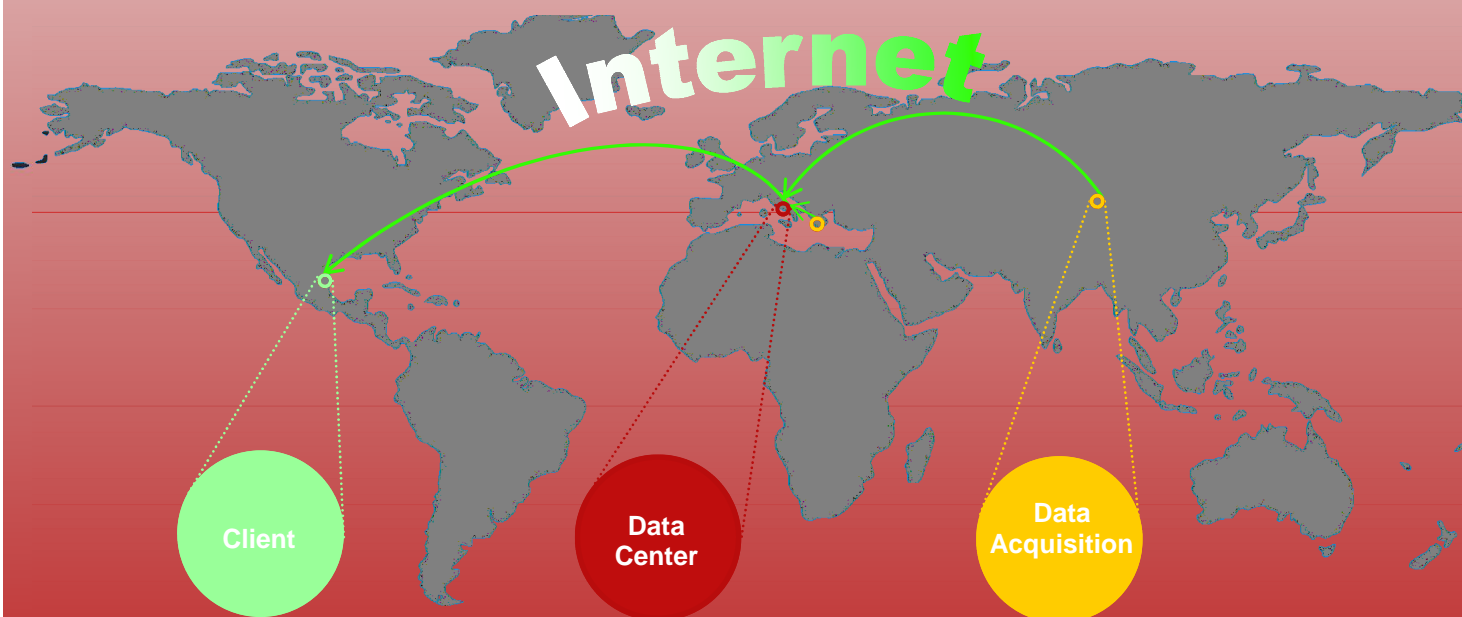
Applicazione WEB disponibile sempre ed ovunque

Integrazione con tutti i sistemi gestionali

Contact Center per supporto e assistenza tecnica

Riduzione degli investimenti

Sicurezza dei dati



www.alfacentauri.it
Tel. 02 50011000
Fax 02 50011001
Via Galvani, 1
00187 Roma (RM)
Sede e Direzione Generale
Società con capitale di Euro 1.000.000,00
Società a partecipazione paritetica
ALFA ROMEO - FIAT - ENEL - ENEL ENERGIA

TEKGAS

IL SERVIZIO PER I NOSTRI APPARATI

IL NUOVO APPROCCIO CHE GARANTISCE IL GIUSTO EQUILIBRIO TRA FLESSIBILITA' E QUALITA' DEI SERVIZI

Il servizio proposto da Alfa Centauri viene fornito tramite un applicativo WEB (**TEKGAS** www.tekgas.com) realizzato su infrastrutture tecnologiche di supporto all'avanguardia (**DC - Data Center**) e affiancato da un'assistenza tecnica online di elevato profilo professionale (**CS - Centro Servizi**).

TEKGAS è il servizio WEB che consente la gestione di tutti i dispositivi prodotti da Alfa Centauri.

La pubblicazione dei dati avviene tramite Internet mediante l'accesso, controllato da login e password, al portale **TEKGAS**, la cui sicurezza è garantita da un certificato da sistemi antintrusione di ultima generazione. **TEKGAS** è supportato da un Data Center, installato presso la sede operativa della Alfa Centauri, basato su una rete di server in grado di gestire differenti mezzi di comunicazione, e con grande capacità gestionale.

La ridondanza della struttura (due sedi geograficamente distinte) ed il backup dei dati (incrementale - giornaliero) su supporti differenziati, assicurano un funzionamento continuo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, nonché Business continuity e Disaster Recovery.

TEKGAS, in modalità del tutto automatica e trasparente, provvede ad inviare i dati rilevati dai dispositivi Level, Smart e Blocker all'azienda cliente la quale potrà utilizzarli al fine di ottimizzare la propria gestione logistica e/o gli interventi dei reperibili.

Il **Centro Servizi** Alfa Centauri è un vero e proprio Contact Center: eroga il servizio di supporto ai clienti non solo attraverso chiamate telefoniche ma anche per mezzo di altri strumenti di comunicazione quali il fax, la posta elettronica, il web e gli sms.

Il Centro Servizi segue un nuovo approccio che mira ad aumentare la qualità e la quantità dei servizi erogati coinvolgendo attivamente i clienti solo nelle attività più specifiche e sollevandoli dalla gestione di quelle considerate non strategiche.

TEKGAS

VANTAGGI FULL-SERVICE

- nessun applicativo presso gli uffici del cliente
- accesso al portale ed ai dati da qualsiasi luogo
- evoluzione tecnologica del software garantita nel tempo e a costo zero
- certezza dei costi sostenuti e da sostenere
- garanzia del servizio 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno
- capacità gestionale illimitata
- espandibilità del sistema garantita nel tempo senza investimenti e costi di gestione
- servizio di supporto del Call Center 5 giorni a settimana
- gestione e backup dei dati
- Interscambio dati con i sistemi gestionali su area protetta FTP

LA TECNOLOGIA WEB

- L'utilizzo dell'ambiente web offre tutti i vantaggi propri della tecnologia ma nella più totale sicurezza :
 - accesso al portale controllato da login e password
 - possibilità di restringere l'accesso solo ad indirizzi IP della lan aziendale del cliente (nel caso di connessione internet con IP fisso)
- certificato SSL sul sito, ossia certificazione che i dati dai server web ai PC dell'azienda viaggiano crittografati
- sistemi Firewall di protezione costantemente aggiornati
- Sistemi antivirus professionali
- Attività sistemistiche di controllo giornaliero

FUNZIONALITA' PRINCIPALI

- Configurazione impianti (modifica parametri di funzionamento)
- Richiesta stato impianti
- Verifica rifornimenti serbatoi
- Verifica utenze che non consumano
- Prepagato per contatori
- Gestione blocco erogazione gas
- Comunicazione con il centro servizi tramite posta elettronica

INFRASTRUTTURA DATA CENTER

- Web Server
- Server FAX
- Server Mail
- Server ACQ (acquisizione dati dai dispositivi di campo)
- Server Data Base
- Firewall management
- Antivirus
- Gruppo di continuità con autonomia di 24 H
- Area climatizzata
- Accesso controllato da chiave biometrica
- Videosorveglianza

CONTACT CENTER

SUPPORTO

- Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30-12:30 e dalle 13:30-17:30;
- Supporto telefonico (tramite operatore) a tutte le attività di installazione, verifica e sostituzione impianti
- Inoltro email di segnalazione sullo stato di funzionamento degli apparati
- Monitoraggio e verifica del corretto funzionamento degli apparati
- Gestione FAQ

