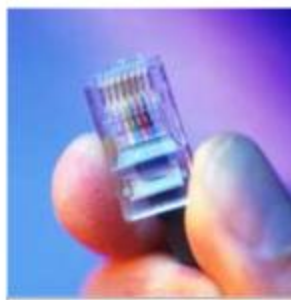


Carta dei Servizi



Servizio TeleSAN LIFT

Soluzioni e servizi per il settore ascensoristico



Azienda Certificata
ISO 9001 e BS 25999-2

INDICE

1. L'AZIENDA	3
2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI	5
2.1 PREMESSA	5
2.2 EGUAGLIANZA	5
2.2 CONTINUITÀ	5
2.3 DIRITTO DI INFORMAZIONE	5
2.4 PARTECIPAZIONE	5
2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA	6
2.6 CORTESIA E TRASPARENZA	6
3 STRUMENTI PER L'APPLICAZIONE ED IL CONTROLLO DELLA CARTA DEI SERVIZI	7
3.1 PUBBLICAZIONE, DISTRIBUZIONE E REVISIONE	7
3.2 LA VOCE DEI CLIENTI. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	7
4. PRESENTAZIONE, DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITÀ	8

1. L'AZIENDA

TeleSAN srl, è attiva nel settore del telecontrollo e della telegestione per le Aziende Private ed Enti Pubblici dal 2001, in particolar modo opera nel settore del Telesoccorso - Teleassistenza domiciliare e nel settore ascensoristico.

I servizi innovativi erogati da TeleSAN si avvalgono delle più moderne tecnologie per il CTI (Computer Telephony Integration), basata su architettura IP, che le permettono di erogare servizi di altissimo livello professionale con costi contenuti e la possibilità di personalizzare il servizio.

Peculiarità del nostro Call Center è quella di essere attivo, con operatori qualificati, 24h su 24h per 365 giorni all'anno e di operare con software e sistemi sviluppati all'interno della nostra struttura da nostri programmatori. Tali strutture tecnologiche, unitamente ai sistemi di back up telefonici e all'utilizzo di gruppi elettrogeni, permettono l'autonomia della centrale anche in mancanza prolungata di Energia elettrica o linea telefonica. Questi sistemi, che garantiscono al nostro cliente la continuità operativa in qualsiasi condizione, sono stati certificati secondo la Norma BS-25999-2 dal mese di Novembre 2009 (come da copia certificato qui sotto allegato).

TeleSAN s.r.l. è una Azienda con un'ampia e affermata esperienza nel campo della comunicazione telematica e nella gestione dei sistemi di controllo da remoto. Operiamo su tutto il territorio nazionale direttamente con la nostra rete commerciale e tecnica.

Con il servizio Call Center, la nostra Azienda è divenuta un fornitore globale di servizi di comunicazione destinati alle Aziende private che operano nel settore ascensoristico, con servizi innovativi e di alto contenuto tecnologico.

La padronanza della tecnologia ci permette di realizzare progetti ambiziosi in tempi molto ristretti. Il nostro Cliente, che è sempre al centro del nostro lavoro, può ottenere personalizzazioni dei servizi a costi contenuti ed in tempi brevi. Esso può inoltre usufruire in qualsiasi momento, della consulenza tecnica messa a disposizione telefonicamente dai nostri operatori, condizione indispensabile per abbreviare al massimo la risoluzione degli eventuali problemi di programmazione e/o collegamento dei combinatori installati sugli impianti di ascensore.

La continua ricerca dei sistemi innovativi nel campo delle tecnologie, abbinata ad un continuo sviluppo e aggiornamento dei nostri sistemi informatici ci consentono oggi di gestire perfettamente tutti i combinatori presenti sul mercato.

TeleSAN s.r.l. è un'azienda leader nella fornitura di servizi nel settore ascensoristico, questi sono infatti distribuiti ed erogati su tutto il territorio nazionale.

Certificazione ISO 9001:2008 e BS 25999-2

La qualità non può e non deve essere solo una enunciazione di principio, ma deve tradursi in un sistema effettivamente applicato e documentato.

TeleSAN s.r.l. è sempre stata fedele al principio che nella fornitura di servizi la qualità è estremamente importante e diventa fondamentale quando si tratta di servizi erogati per conto terzi. **TeleSAN** s.r.l. ha fatto di questo principio uno dei suoi principali punti di forza. Un'organizzazione efficiente ed efficace, personale stabile e qualificato, accuratamente selezionato, formato e costantemente aggiornato, precise metodologie di lavoro attentamente controllate, sono alcuni dei requisiti che hanno contribuito alla nostra crescita qualitativa.

La qualità però, non può e non deve essere solo una enunciazione di principio, ma deve tradursi in un sistema effettivamente applicato e documentato. Pertanto **TeleSAN** s.r.l. non si è limitata a recepire con soddisfazione gli apprezzamenti sul servizio provenienti dagli utenti e dagli Enti Pubblici convenzionati, ma ha chiesto ed ottenuto dall'autorevole IMQ (Istituto Italiano Marchio di Qualità) attraverso il CSQ (Certificazione Sistemi Qualità) la certificazione che il proprio sistema qualità è conforme alle norme ISO 9001:2008, con l'estensione europea "IQNet Presentation Certificate".



2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

2.1 PREMESSA

TeleSAN s.r.l. adotta questa Carta dei Servizi in osservanza dell'art. 10, comma 5 D.P.R. 19 settembre 1997 n. 318, sulla base di quanto espressamente previsto nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/94 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta dei servizi è, per il cliente, uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità; definisce in modo chiaro le modalità di accesso ai Servizi, la qualità minima garantita, il controllo sugli aspetti ambientali connessi al Servizio e la possibilità di presentare segnalazioni e reclami per disservizi.

La presente Carta dei Servizi è vincolante per TeleSAN s.r.l. nei confronti dei Clienti e costituirà il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi. Di seguito vengono indicati una serie di parametri di qualità che l'Azienda si impegna a raggiungere e mantenere, aggiornando periodicamente i principi elencati sulla base delle evoluzioni tecnologiche, dell'organizzazione aziendale e delle indicazioni fornite dai Clienti.

Attraverso la Carta dei Servizi, intendiamo quindi perseguire il continuo miglioramento dei nostri standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il nostro rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

La Carta dei Servizi è approvata dalla Direzione.

2.2 EGUAGLIANZA

1. TeleSAN s.r.l. fornisce tutti i servizi rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

2. TeleSAN s.r.l. potrà offrire i propri servizi a condizioni particolari a determinate categorie di Clienti, qualora si tratti di servizi di interesse sociale.

L'attività di TeleSAN s.r.l. si ispira a criteri di imparzialità, giustizia, obiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela

2.2 CONTINUITÀ

1. TeleSAN s.r.l. assicura una copertura totale nelle 24 ore per 365 giorni all'anno nella erogazione del servizio di telesoccorso e degli altri teleservizi che fornisce.

2. Nel caso si verificassero cause di forza maggiore che non permettano di garantire la copertura del servizio nelle modalità del punto 2.2.1, tutti gli utenti/clienti saranno tempestivamente informati.

2.3 DIRITTO DI INFORMAZIONE

1. TeleSAN s.r.l. mette in condizione gli utenti/clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

2.4 PARTECIPAZIONE

1. TeleSAN s.r.l. riconosce che è un diritto dei suoi Utenti/Clienti avere servizi forniti in modo corretto. Per questo TeleSAN s.r.l. favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Garantisce quindi la partecipazione dei propri Clienti, anche attraverso le Associazioni dei Consumatori, attivando forme di collaborazione tese a garantire una corretta fornitura dei servizi.

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

1. TeleSAN s.r.l. fornisce servizi in modo efficiente, con diligenza, tali da essere il più possibile utili ai suoi Clienti. TeleSAN s.r.l. farà tutto il necessario per mantenere costantemente aggiornato il livello della tecnologia dei propri sistemi operativi, al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio, TeleSAN s.r.l. si impegna altresì, a monitorare l'efficienza del servizio erogato affidandosi a strutture extra - aziendali per il controllo, la verifica e lo studio dei benefici derivati dai servizi stessi.

2.6 CORTESIA E TRASPARENZA

1. TeleSAN s.r.l. garantisce un trattamento cortese e rispettoso dei propri Clienti, i quali avranno a disposizione personale professionalmente preparato per la risoluzione dei loro bisogni e pronto ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità alle informazioni sui servizi offerti.

3 STRUMENTI PER L'APPLICAZIONE ED IL CONTROLLO DELLA CARTA DEI SERVIZI

TeleSAN s.r.l adotta un Sistema di Gestione per la Qualità che ha come punti cardine di riferimento l'individuazione, per ciascun servizio, di specifici fattori qualità, relativi indicatori di controllo con associati gli standard di riferimento.

I Fattori qualità rappresentano le caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze dei clienti. Gli indicatori rappresentano lo strumento attraverso il quale è possibile misurare un certo fattore qualità. Gli standard infine quantificano i livelli minimi di qualità garantiti dall'azienda nell'erogazione dei servizi e sono associati ai singoli indicatori.

Si riportano di seguito i principali fattori qualità identificabili nell'ambito dei servizi erogati:

- Continuità e regolarità del servizio
- Tempi di erogazione
- Efficienza organizzativa

TeleSAN s.r.l si impegna a monitorare costantemente gli standard di qualità definiti nella presente carta oltre ad effettuare una valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dagli utenti nei modi e nelle forme previste.

TeleSAN s.r.l si impegna inoltre a monitorare, almeno ogni **24 mesi**, la soddisfazione degli utenti/clienti.

3.1 PUBBLICAZIONE, DISTRIBUZIONE E REVISIONE

Il Cliente può consultare la Carta dei Servizi sul sito Internet o richiedendone copia direttamente all'azienda. E' possibile rivolgersi agli uffici della Sede per ogni informazione o segnalazione di inadempienze in merito alla Carta stessa.

La Carta dei servizi è emessa e aggiornata ogni qualvolta se ne riscontri la necessità.

3.2 LA VOCE DEI CLIENTI. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

TeleSAN s.r.l attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità, utilizza diversi strumenti per raccogliere la voce dell'utenza. La prima modalità si attua con la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami:

I Clienti possono presentare reclamo per segnalare disservizi, oppure presentare suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti; i reclami o i suggerimenti, preferibilmente in forma scritta, possono essere comunicati direttamente (mediante fax, posta ordinaria o elettronica)

Nel presentare il reclamo il Cliente deve fare il possibile per individuare tutti gli elementi utili alla esplicitazione del problema o della segnalazione. Per i reclami è previsto un tempo di risposta scritta entro **5** giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo stesso.

Un'ulteriore modalità per raccogliere i pareri dell'utenza è l'effettuazione di indagini di soddisfazione sui servizi erogati.

4. PRESENTAZIONE, DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITÀ

I SERVIZI EROGATI :

SERVIZIO EROGATO	PRESENTAZIONE Descrizione del Servizio	Modalità di accesso al servizio
	<p>Il servizio CaLLift TeleSAN permette la gestione delle chiamate per richiesta di assistenza e/o emergenza. L'operatore TeleSAN quando riceve una chiamata di emergenza e/o di assistenza su impianto fermo, provvede a contattare tempestivamente il tecnico reperibile dell'Azienda manuttrice indicandogli il problema che gli è stato segnalato, secondo le procedure previste.</p> <p>Il servizio è attivabile su Numero Verde di proprietà dell'Azienda, o su Numeri Verdi forniti direttamente da TeleSAN.</p> <p>VANTAGGI ESCLUSIVI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garanzia di risposta 24h su 24h alle richieste della vostra clientela • Garanzia della perfetta gestione delle emergenze • Gestione personalizzata del servizio di assistenza per ogni singolo impianto • Risposta personalizzata con nome della vostra Azienda <p>Questo servizio è di fondamentale importanza per la qualità dei servizi offerti dalle Aziende che erogano assistenza e manutenzione nel settore degli ascensori.</p> <p>I vantaggi di questa gestione aiutano il mantenimento dei clienti e facilitano l'acquisizione dei nuovi.</p>	<p>Per richiedere il Servizio o per segnalare guasti o disservizi:</p> <p>☎ Telefono: Numero Verde 800 031540</p> <p>☎ Fax: 055 9772722</p> <p>✉ E-mail: info@Telesanlift.it</p>
	<p>Per tutti gli impianti dove è installato un combinatore bidirezionale, la nostra azienda ha realizzato il servizio TeleSAN lift®, la risposta più economica, più versatile ed efficace del panorama ascensoristico. Il servizio è attivabile ed interfacciabile con tutti i protocolli di comunicazione adottati dalle aziende produttrici di apparati bidirezionali. La gestione con centrali multi-protocollo permette all'Azienda che affida la gestione del servizio a TeleSAN, di poter collegare gli apparati bidirezionali già installati e/o di scegliere in futuro i modelli che ritiene più adatte alle proprie esigenze.</p> <p>Il servizio comprende</p> <ul style="list-style-type: none"> • collegamento 24 h su 24 per 365 giorni all'anno alla centrale TeleSAN e gestione EMERGENZE • gestione Falsi Allarmi • gestione degli Allarmi Tecnici • collegamenti programmati con effettuazione di prove apparato • gestione dell'allarme periodico di notifica ogni 72 ore in base all'attuale normativa, su tutti i modelli di combinatori 	<p>Per richiedere il Servizio o per segnalare guasti o disservizi:</p> <p>☎ Telefono: Numero Verde 800 031540</p> <p>☎ Fax: 055 9772722</p> <p>✉ E-mail: info@Telesanlift.it</p>



TeleSAN lift SIM è il nuovo servizio che permette la gestione degli impianti dotati di combinatori bidirezionali collegati tramite interfaccia GSM con SIM CARD. Il servizio TeleSAN lift SIM comprende:

- Traffico Voce gestione allarmi compreso
- Traffico Voce per test periodico EN 81.28
- Ricarica del credito con traffico a carico di TeleSAN
- Traffico voce/dati per segnalazioni remote

“ Costo fisso senza variabili di traffico telefonico della SIM” (il traffico è a completo carico della TeleSAN)
“Sicurezza della perfetta funzionalità della SIM e garanzia del lancio di segnalazione d’allarme dell’apparato collegato
”Possibilità di proporre al vostro cliente una soluzione “Chiavi in mano” in alternativa ai costi del canone delle linee fisse

Per richiedere il Servizio o per segnalare guasti o disservizi:

☎ Telefono:

Numero Verde
800 031540

☎ Fax:
055 9772722

✉ E-mail:
info@Telesanlift.it



La soluzione più economica alla linea telefonica. TeleSAN Mobile è la nuova proposta che TeleSAN offre al settore ascensori stico. Questo servizio è stato pensato e realizzato per risolvere il problema delle Aziende che effettuano il montaggio e la manutenzione sugli impianti di ascensori; è una soluzione da offrire agli Amministratori di condominio o ai proprietari di impianti di ascensore soggetti alla EN 81-28; è la soluzione più economica per la linea telefonica per attivare il servizio di Telesoccorso all'interno dell'ascensore.

Vantaggi del servizio:

1. Offrire la possibilità di risparmiare il 50% sulla linea telefonica
2. Offrire il contratto TeleSAN Mobile per la linea telefonica assieme alla fornitura dell'impianto senza perdita di tempo per l'attivazione di una linea di rete fissa
3. Offrire all'Amministratore o all'impresa la soluzione più veloce ed economica per la messa in funzione fin da subito dell'impianto secondo la norma EN 81-28
4. Avere una proposta alternativa per tutti coloro che non vogliono fare l'investimento iniziale con l'acquisto dell'interfaccia GSM

Compreso nel servizio:

- Interfaccia GSM in comodato d'uso compatibile con tutti i modelli di combinatori presenti sul mercato
- Scheda SIM Card GSM
- Traffico telefonico

Per richiedere il Servizio o per segnalare guasti o disservizi:

☎ Telefono:

Numero Verde
800 031540

☎ Fax:
055 9772722

✉ E-mail:
info@Telesanlift.it

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di attivazione del servizio dalla richiesta:	3 gg. lavorativi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di risposta dell'operatore alla chiamata:	40 secondi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di ripristino in caso di malfunzionamento	2 gg. lavorativi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di attivazione del servizio dalla richiesta:	3 gg. lavorativi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di risposta dell'operatore alla chiamata:	30 secondi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di segnalazione, in caso di malfunzionamento all'Azienda di riferimento dell'impianto	12 ore
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di attivazione del servizio dalla richiesta:	3 gg. lavorativi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di ripristino in caso di malfunzionamento	3 gg. Lavorativi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di attivazione del servizio dalla richiesta:	3 gg. lavorativi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di ripristino in caso di malfunzionamento	3 gg. Lavorativi