

Carta dei Servizi



SERVIZI E SOLUZIONI PER IL SETTORE ASCENSORISTICO

INDICE

1. L'AZIENDA	3
Certificazione ISO 9001 e ISO22301	4
2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI	5
3. STRUMENTI PER L'APPLICAZIONE ED IL CONTROLLO DELLA CARTA DEI SERVIZI	6
4. PRESENTAZIONE, DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITÀ	8
SERVIZI EROGATI	8
FATTORI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO	11

1. L'AZIENDA

Telesan s.r.l. 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 ISO22301:2012 dal mese di Novembre 2009 (come da copia certificato qui sotto allegato).

Telesan 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 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 e ISO22301

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

Telesan 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** 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** 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 9001:2015, con l'estensione europea "IQNet Presentation Certificate".



Reg. n. IT-43053



Certificato n. 9175.TLSN



Certificato n. 9195.TESN

2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

2.1 PREMESSA

Telesan 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** 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** 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** 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** 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** 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** 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** riconosce che è un diritto dei suoi Utenti/Clienti avere servizi forniti in modo corretto. Per questo **Telesan** 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** 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** 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 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 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 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 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

SERVIZI EROGATI		
SERVIZIO EROGATO	PRESENTAZIONE Descrizione del Servizio	Modalità di accesso al servizio
	<p>Il servizio CallLift permette la gestione delle chiamate per richiesta di assistenza e/o emergenza</p> <p>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 manutentrice 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@telesan.it</p>

	<p>Per tutti gli impianti dove è installato un combinatore bidirezionale, la nostra azienda ha realizzato il servizio TSLift, 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@telesan.it</p>
	<p>Telesan SIM GSM è il nuovo servizio che permette la gestione degli impianti dotati di combinatori bidirezionali collegati tramite interfaccia GSM con SIM CARD.</p> <p>Il servizio SIM GSM comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>“ Costo fisso senza variabili di traffico telefonico della SIM” (il traffico è a completo carico della Telesan)</p> <p>“Sicurezza della perfetta funzionalità della SIM e garanzia del lancio di segnalazione d’allarme dell’apparato collegato</p> <p>”Possibilità di proporre al vostro cliente una soluzione “Chiavi in mano” in alternativa ai costi del canone delle linee fisse</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@telesan.it</p>
	<p>Cloudlift è un sistema completo che abbraccia tutte le attività del settore con una particolare attenzione all'utilizzo delle moderne tecnologie Cloud. Tale sistema permette al nostro cliente di interagire con Telesan tramite un comune web browser da qualsiasi sede e di rendere, quindi, estremamente semplice l'accesso ai dati. Particolare attenzione è dedicata alla sicurezza dei dati e alla scalabilità degli utenti, permettendo una configurazione flessibile e in linea con le esigenze di privacy e sicurezza dei dati aziendali.</p>	

Le versioni della piattaforma sono 3:
Basic - Plus – Mobile

Caratteristiche comuni a tutte le versioni

Utilizzabili con un qualsiasi browser
Protocollo Https per la sicurezza dei dati
Nessun software da installare ed utilizzabile da qualunque PC, Tablet o Smartphone dotati di connessione internet

Funzionalità CCloudlift Base

- Gestione della lista impianti e dei profili di assistenza di tutto il parco impianti
- Reportistica in tempo reale delle attività svolte dalla centrale operativa
- Inserimento, modifica o disinserimento impianti
- Analisi attività dei bidirezionali e di eventuali anomalie
- Controllo lista SIM GSM installate sugli impianti
- Gestione e controllo Black list, Grey List , Stand By,Declassamento impianti
- Statistiche complete su tutte le attività monitorate
- Generazione di file per importazione delle chiamate sui gestionali compatibili
- Esportazione di tutti i dati delle varie sessioni in formato excel

Funzionalità Cloudlift Plus

(oltre a quello previsto nella versione base):

- Attivazione/disattivazione Ufficio Virtuale
- Tracking Call (Assegnazione,accettazione, chiusura della chiamata con tracciatura di data/ora/tecnico)
- Chiusura chiamata Tracking Call direttamente da web con inserimento codici chiusura
- Gestione Blocco Amministrativo su chiamate di Assistenza
- Inserimento procedura speciale per singolo impianto/gruppo impianti
- Accesso profilabile per terze parti (Amministratori, Enti Pubblici) per la visualizzazione di alcuni dati

Funzionalità Cloudlift MOBILE*

(oltre a quello previsto nella versione Plus)

*** Disponibile solo per clienti con attivo servizio Mobilelift**

- Visualizzazione stato della chiamata (non accettata, accettata, tempi di intervento, chiusura chiamata)
- Visualizzazione impianti su Mappa
- Assegnazione chiamata tramite priorità di assegnazione, competenza o vicinanza tramite mappa
- Gestione check-in e check-out tramite QR CODE
- Gestione DPI (dispositivi protezione individuale)

Per richiedere il Servizio o per segnalare guasti o disservizi:

☎ Telefono:
Numero Verde
800 031540

☎ Fax:
055 9772722

✉ E-mail:
info@telesan.it

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO									
SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'						
 Con numerazione gestita tramite rete intelligente	Rispetto dei tempi	Tempo max. di attivazione del servizio dalla richiesta	3 gg. lavorativi						
	Rispetto dei tempi	Tempo medio di risposta dell'operatore alla chiamata sul totale delle chiamate	<table border="1"> <thead> <tr> <th>0 - 30 s</th> <th>31 - 60 s</th> <th>> 60 s</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>75,0%</td> <td>16,0%</td> <td>9,0%</td> </tr> </tbody> </table>	0 - 30 s	31 - 60 s	> 60 s	75,0%	16,0%	9,0%
	0 - 30 s	31 - 60 s	> 60 s						
75,0%	16,0%	9,0%							
Rispetto dei tempi	Tempo max. di ripristino in caso di malfunzionamento	1 ora							
 Con numerazione gestita senza rete intelligente	Rispetto dei tempi	Tempo max. di attivazione del servizio dalla richiesta:	3 gg. lavorativi						
	Rispetto dei tempi	Tempo medio di risposta dell'operatore alla chiamata sul totale delle chiamate	<table border="1"> <thead> <tr> <th>0 - 30 s</th> <th>31 - 60 s</th> <th>> 60 s</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>75,0%</td> <td>16,0%</td> <td>9,0%</td> </tr> </tbody> </table>	0 - 30 s	31 - 60 s	> 60 s	75,0%	16,0%	9,0%
	0 - 30 s	31 - 60 s	> 60 s						
75,0%	16,0%	9,0%							
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 medio di risposta dell'operatore alla chiamata sul totale delle chiamate	<table border="1"> <thead> <tr> <th>0 - 30 s</th> <th>31 - 60 s</th> <th>> 60 s</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85,0%</td> <td>10,0%</td> <td>5,0%</td> </tr> </tbody> </table>	0 - 30 s	31 - 60 s	> 60 s	85,0%	10,0%	5,0%
	0 - 30 s	31 - 60 s	> 60 s						
85,0%	10,0%	5,0%							
Rispetto dei tempi	Tempo max. di ripristino in caso di malfunzionamento	1 ora							
	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:	10 gg. lavorativi						
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di ripristino in caso di malfunzionamento	3 gg. Lavorativi						