

Un patrimonio di **conoscenze** e **competenze** nel mondo ICT

Crowd Services Società Consortile



Un patrimonio di **conoscenze** e **competenze** nel mondo ICT

Noi siamo...

Una società consortile (SCARL), che comprende realtà imprenditoriali che da decenni operano nel settore ICT a livello locale e nazionale.

L'aggregazione di queste realtà professionali nasce dall'esigenza di :

- mettere a fattor comune le proprie conoscenze e competenze
- dare risposte semplici a fronte di necessità complesse e articolate a livello nazionale e internazionale
- assicurare massima flessibilità e capillarità territoriale in Italia
- proporsi come unico interlocutore nella fornitura ed integrazione di soluzioni ICT
- erogare i servizi a costi molto contenuti evitando il processo di subappalto
- consentire nello stesso tempo di ottemperare alla normativa vigente nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

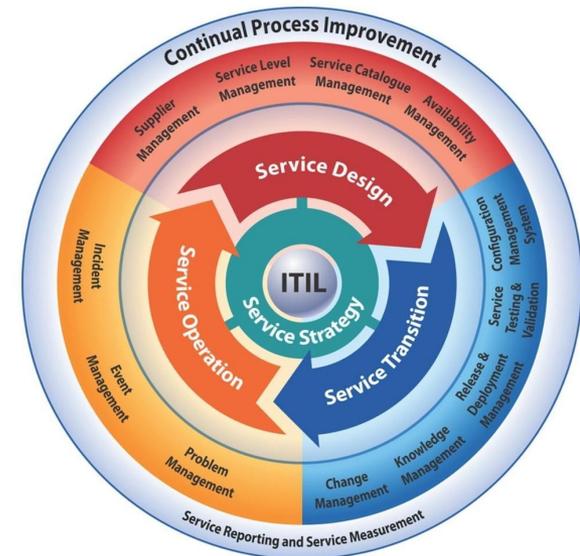
Un patrimonio di **conoscenze** e **competenze** nel mondo ICT



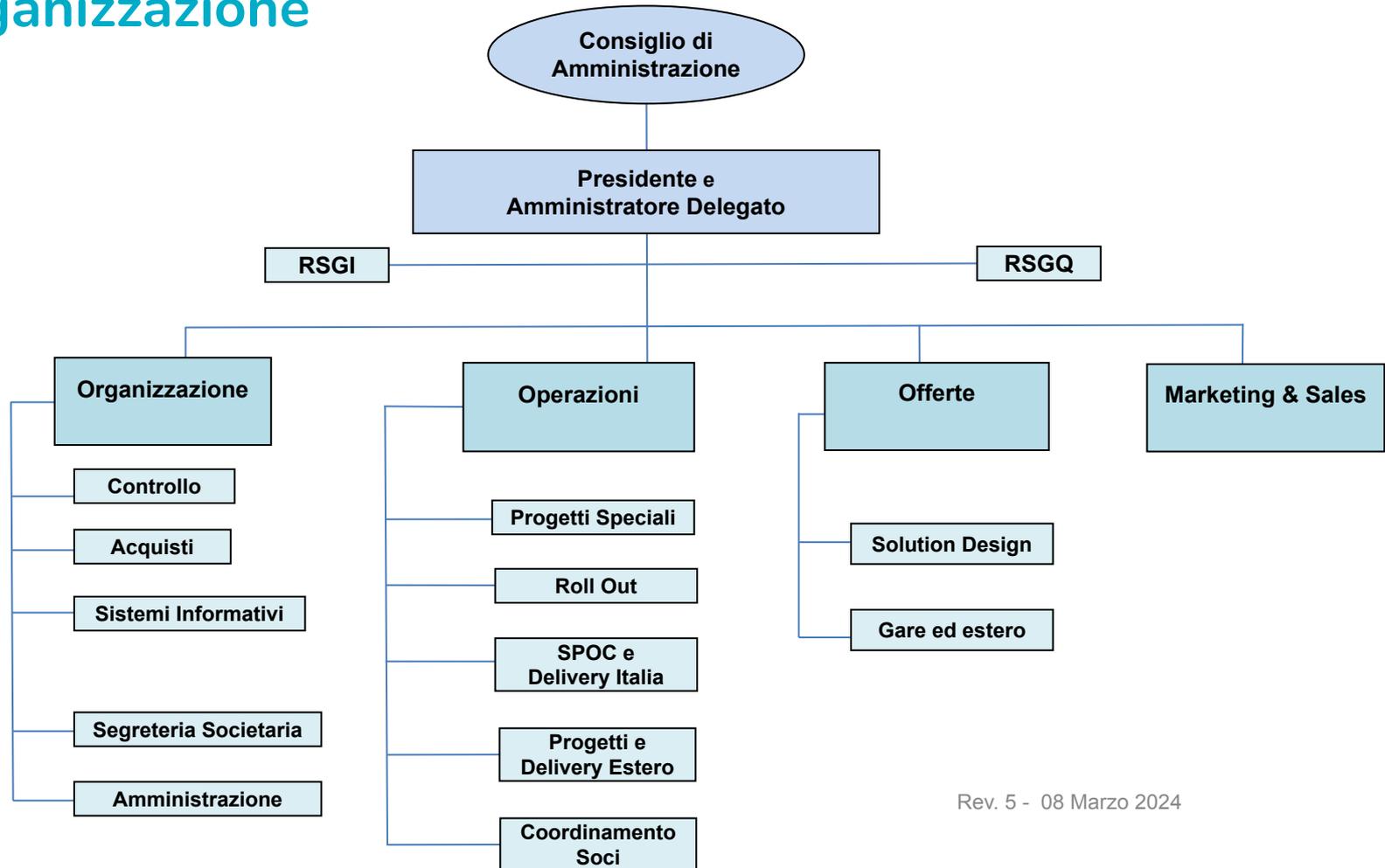
La nostra metodologia è...



Crowd Services basa i propri servizi sulla metodologia ITIL, un set di best practice e modelli per erogare e gestire servizi e processi it standard adottato in più di 10.000 aziende nel mondo modello di riferimento per produttori di strumenti e tecnologia per l'enterprise it management

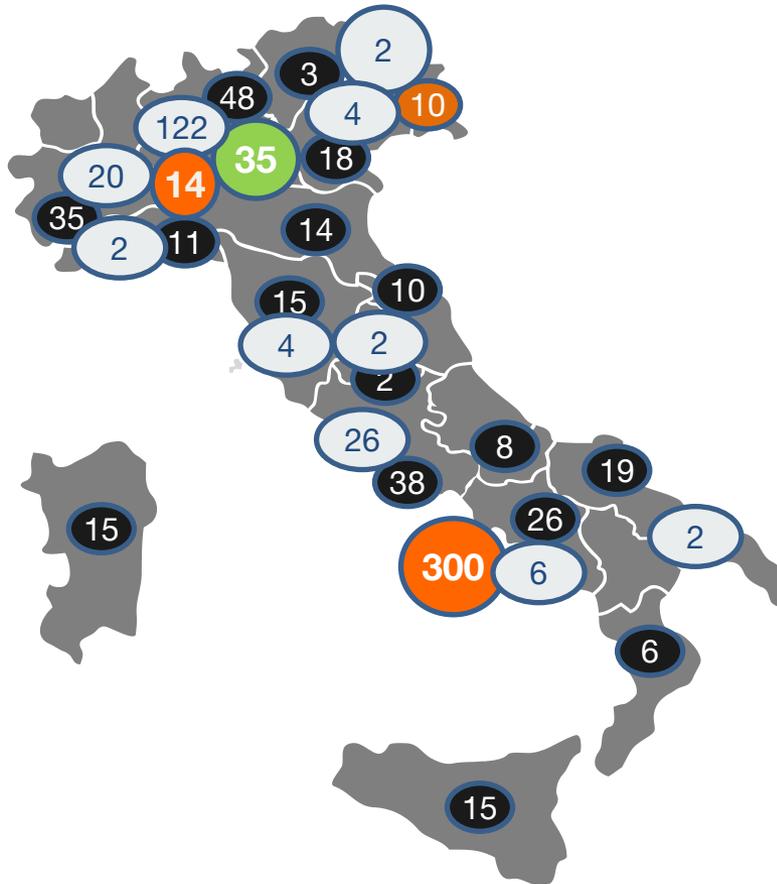


La nostra organizzazione



Rev. 5 - 08 Marzo 2024

La nostra struttura



SERVICE DESK

- spoc, monitoring, help desk 1° e 2° livello
- multilingua (27 lingue)
- multiplatforma (open, applicativo)
- supporto tecnico remoto,
- 7x24
- circa 400 operatori



SERVIZI TECNICI



SUPPORTO ONSITE

circa 400 risorse tecniche a livello di gruppo

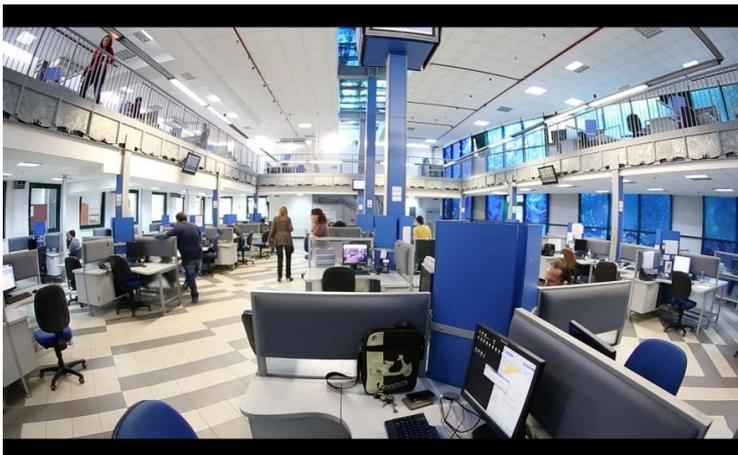


LOGISTICA

3000 mq per

- area di lavoro
- staging
- magazzino gestione logistica
- trasporti

La nostre competenze



Le competenze globali delle aziende socie di Crowd Services coprono varie tematiche:

- Sistemi Operativi
- Print & Copy
- Reti Geografiche
- Database
- Server
- Storage
- Cloud
- Soluzioni SOC
- Software Factory
- Staging
- Logistica Integrata
- Service Desk

Un patrimonio di **conoscenze** e **competenze** nel mondo ICT



I nostri servizi



Workplace Management

Gestione integrata della **Postazione di Lavoro**, anche in Smart Working. Assistenza all'utente dal dispositivo che preferisce, nell'orario e nel luogo che ritiene più opportuno. Assistenza **Remota** e **On Site**



Service Desk

Risponde in 27 lingue sia per il 1° che per il 2° livello. **400** operatori certificati e disponibili 7 giorni su 7. Un vero **Centro di Eccellenza**



On Site Support

Team di oltre **400** tecnici specializzati e dedicati all'assistenza specialistica **On Site** su tutto il territorio nazionale e all'estero. Un'unica piattaforma di Trouble Ticketing condivisa e coordinata dal nostro **Tavolo Operativo**



Maintenance

Manutenzione Server, PC, Periferiche, POS, Registratori di cassa, Lettori (asegni, carte magnetiche, smart card, chip card). Gestione **Parti di Ricambio** e laboratori specializzati per la riparazione



Logistica Integrata

Punto di riferimento in Italia nel trasporto tecnologico nazionale e internazionale. Mezzi e attrezzature specifiche per trasporto di beni **High-Tech**, gestiti da personale altamente qualificato



Print & Copy

Manutenzione specializzata stampanti multifunzione. Gestione **Parti di Ricambio** e laboratori specializzati per la riparazione

Un patrimonio di **conoscenze** e **competenze** nel mondo ICT

Il nostro workplace management



Attuare un workplace management significa seguire approcci gestionali specifici per comprendere le potenziali esigenze dei dipendenti e affrontare le sfide che potrebbero incontrare sul posto di lavoro, garantendo al contempo che i dipendenti stessi abbiano tutto ciò di cui hanno bisogno per svolgere le proprie attività

Gestione integrata della postazione di lavoro

Assistiamo l'utente utilizzando i più moderni strumenti di controllo e **Trouble Ticketing**, su qualsiasi dispositivo

Anche in Smart Working

Non fa alcuna differenza se l'utente è in presenza nel suo ufficio, a casa in **Smart Working** o in un luogo di **Coworking**

Il nostro service desk

Lingue

27

Parlate e scritte

Operatori

400

Certificati

Disponibilità

24 x 7

In presidio e in reperibilità

Il Service Desk principale è localizzato in Italia, in un edificio che garantisce elevati standard di sicurezza fisica, con particolare attenzione a:

- Presidio H24/7
- Sale Macchina e Centro di Disaster Recovery
- Gruppo di Continuità (UPS) e Gruppo elettrogeno
- Documentazione dei processi e verifica periodica
- Servizi di manutenzione degli apparati tecnologici



Caratteristiche del sito del Service Desk

- 5.000 mq. destinati alle aree operative e alle facilities
- 3 sale operative di cui 2 attive
- 2 sale per apparati ridondanti e bilanciati
- 300 postazioni attive in due sale operative

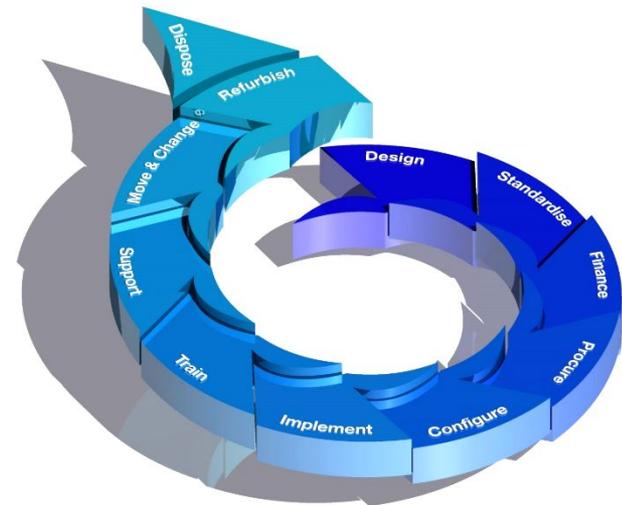
I nostri servizi on-site

Fleet management – End-to-end Lifecycle

- Software on-site support
- Hardware break&fix
- Repair, refurbishing, dispose
- IMAC
- SPOC (dispatching & work control)
- Gestione parti di ricambio

Servizi personalizzati

- Solution Design
- Soluzioni chiavi in mano per l'informatica distribuita
- Supporto specialistico



Copertura su tutto il territorio italiano con personale tecnico diretto con alta specializzazione nei vari settori dell' ICT.

La nostra logistica integrata

La logistica è centralizzata in un'unica sede con circa 3.000 mq di magazzini e aree di staging e laboratori.

Attività garantite

- Riparazione di schede, assembly e macchine intere
- Refurbishing di macchine usate
- Gestione parti di ricambio nuove e ricondizionate
- Staging, pre-installazione HW/SW e Test prima della consegna



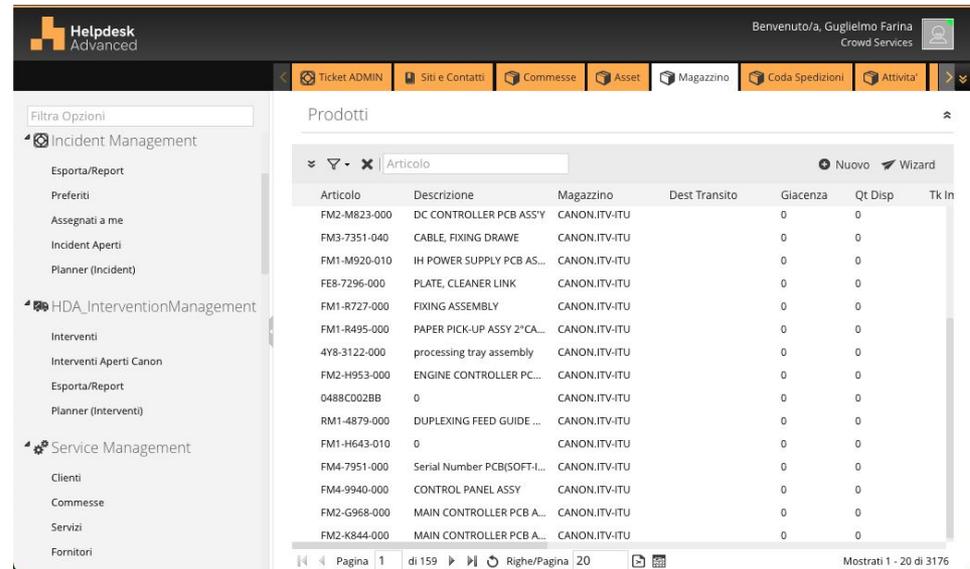
- Stoccaggio delle merci conto proprio e conto clienti
- Servizi di reimpiego, riciclaggio e smaltimento, secondo le direttive europee
- Data Security and Data Wipe: piena conformità alle disposizioni del Garante per la protezione dei dati personali e per avere sotto controllo l'intero processo di cancellazione. Completezza della reportistica per un Auditing efficace.
- Possibilità di noleggio anche per brevi periodi

Il nostro strumento di call management

HDA (Help Desk Advanced)

Consente la gestione integrata delle richieste di servizio e del parco macchine del cliente. Organizza e pianifica gli interventi sul territorio. Flusso della chiamata sempre sotto controllo attraverso aggiornamenti via web anche mediante dispositivi mobili.

Web based Non necessita alcuna installazione software né particolare configurazione lato client. Testato e certificato per funzionare con i più diffusi browser sul mercato.

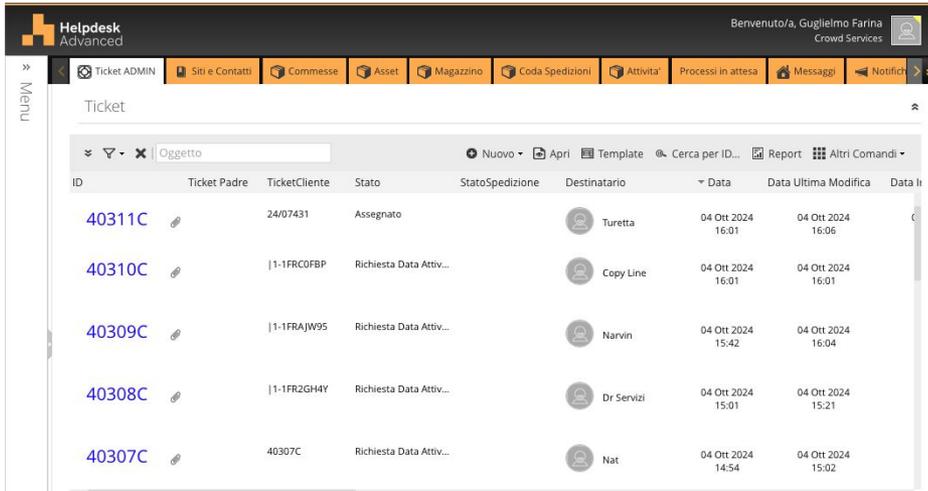


The screenshot displays the HDA (Help Desk Advanced) web interface. The top navigation bar includes the 'Helpdesk Advanced' logo and a user profile for 'Benvenuto/a, Guglielmo Farina' from 'Crowd Services'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Ticket ADMIN', 'Siti e Contatti', 'Commesse', 'Asset', 'Magazzino', 'Coda Spedizioni', and 'Attività'. The main content area is titled 'Prodotti' and features a search bar labeled 'Articolo'. Below the search bar is a table with the following columns: 'Articolo', 'Descrizione', 'Magazzino', 'Dest Transito', 'Giacenza', 'Qt Disp', and 'Tk In'. The table contains 15 rows of product data, including items like 'DC CONTROLLER PCB ASSY', 'CABLE, FIXING DRAWER', 'IH POWER SUPPLY PCB AS...', 'PLATE, CLEANER LINK', 'FIXING ASSEMBLY', 'PAPER PICK-UP ASSY 2*CA...', 'processing tray assembly', 'ENGINE CONTROLLER PC...', 'DUPLIXING FEED GUIDE...', and 'Serial Number PCB(SOFT-I...'. At the bottom of the table, there are navigation controls for 'Pagina 1 di 159' and 'Righe/Pagina 20', along with a status indicator 'Mostrati 1 - 20 di 3176'.

Articolo	Descrizione	Magazzino	Dest Transito	Giacenza	Qt Disp	Tk In
FM2-M823-000	DC CONTROLLER PCB ASSY	CANON.ITV-ITU		0	0	
FM3-7351-040	CABLE, FIXING DRAWER	CANON.ITV-ITU		0	0	
FM1-M920-010	IH POWER SUPPLY PCB AS...	CANON.ITV-ITU		0	0	
FE8-7296-000	PLATE, CLEANER LINK	CANON.ITV-ITU		0	0	
FM1-R727-000	FIXING ASSEMBLY	CANON.ITV-ITU		0	0	
FM1-R495-000	PAPER PICK-UP ASSY 2*CA...	CANON.ITV-ITU		0	0	
4Y8-3122-000	processing tray assembly	CANON.ITV-ITU		0	0	
FM2-H953-000	ENGINE CONTROLLER PC...	CANON.ITV-ITU		0	0	
0488C002BB	0	CANON.ITV-ITU		0	0	
RM1-4879-000	DUPLIXING FEED GUIDE ...	CANON.ITV-ITU		0	0	
FM1-H643-010	0	CANON.ITV-ITU		0	0	
FM4-7951-000	Serial Number PCB(SOFT-I...	CANON.ITV-ITU		0	0	
FM4-9940-000	CONTROL PANEL ASSY	CANON.ITV-ITU		0	0	
FM2-G968-000	MAIN CONTROLLER PCB A...	CANON.ITV-ITU		0	0	
FM2-K844-000	MAIN CONTROLLER PCB A...	CANON.ITV-ITU		0	0	

Dashboard Tutti i dati e le informazioni a corredo per la gestione della chiamata sono opportunamente profilati, siano esse informazioni specifiche di un account, di una macchina o di un particolare stato della chiamata.

Il nostro strumento di call management



The screenshot shows the 'Helpdesk Advanced' interface. At the top, there is a navigation bar with various menu items: Ticket ADMIN, Siti e Contatti, Commesse, Asset, Magazzino, Coda Spedizioni, Attivita', Processi in attesa, Messaggi, and Notifiche. Below the navigation bar, there is a search bar and a list of tickets. The table below contains the following data:

ID	Ticket Padre	TicketCliente	Stato	StatoSpedizione	Destinatario	Data	Data Ultima Modifica	Data I
40311C		24/07431	Assegnato		Turetta	04 Ott 2024 16:01	04 Ott 2024 16:06	
40310C		1-1FRC0FBP	Richiesta Data Attiv...		Copy Line	04 Ott 2024 16:01	04 Ott 2024 16:01	
40309C		1-1FRAJW95	Richiesta Data Attiv...		Narvin	04 Ott 2024 15:42	04 Ott 2024 16:04	
40308C		1-1FR2GH4Y	Richiesta Data Attiv...		Dy Servizi	04 Ott 2024 15:01	04 Ott 2024 15:21	
40307C		40307C	Richiesta Data Attiv...		Nat	04 Ott 2024 14:54	04 Ott 2024 15:02	

Il sistema si presta a spinte personalizzazioni per soddisfare i clienti più esigenti in tempi rapidi. **HDA** è una soluzione completa, centralizzata, sicura per la gestione di Service Desk e Centri di supporto.

Connettività con i sistemi del cliente Attraverso web-services è possibile automatizzare flussi d'ingresso e uscita delle informazioni. Il sistema è in grado di ricevere qualsiasi tipo e formato di flusso dati (Xml,Edi,Json,ASCII,Email,etc) e di comunicare con sistemi remoti producendo l'output nel formato più idoneo. In mancanza di qualsiasi tipo di flusso, dispone inoltre di un raffinato motore di Screen-Scraping attraverso il quale è possibile leggere e aggiornare sistemi di terze parti, compreso sistemi host 3270 e 5250, senza alcun intervento.

Retail: Servizi di Management per il Punto Vendita



Servizi sul Punto Vendita

Servizi di Installazione e
Manutenzione delle
Infrastrutture dei Punti
Vendita del cliente



Logistica

Logistica
Servizio Smaltimento
Verifica Fiscale Periodica



Service desk

Service Desk in grado di
erogare servizi 7/24 a
supporto delle esigenze



Assistenza capillare

Una Rete capillare di
tecnici sul territorio che
intervengono nel rispetto
degli SLA su tutta Italia.

Settore Pubblico: Technical Support Center per la PA



«Servizi HD e Assistenza PdL»

Roll out 40.000 printer multifunzione presso Enti PAC e PAL . Manutenzioni pluriennali con SLA



Tavolo operativo 7/24

Tavolo operativo centralizzato per supporto tecnico . Area di staging centralizzata e replicata sul territorio in base alle esigenze territoriali



«Progetto Emissione Passaporti»

Assistenza tecnica con dispositivi biometrici e printer specifiche per stampa ed emissione passaporto elettronico su 345 siti in 130 paesi nel mondo



Assistenza capillare

Supporto ad Help Desk, presso la sede del cliente, attivo 7x 24 Laboratorio specializzato per la riparazione degli apparati sostituiti.

Energy: Servizi di Monitoraggio e Manutenzione Apparati Telemetria su tutto territorio italiano



Monitoring e Maintenance

Monitoraggio e Manutenzione
95.000 Apparati di Telemetria
serbatoi Gas e contatori
distribuiti tutta Italia



Tavolo operativo 7/24

Tavolo operativo
centralizzato per supporto ai
tecnici di field .Gestione del
ticket . Gestione degli Asset



Governance e Logistica

Interlocutore unico per tutti
I servizi :Logistica/
installazione/manutenzione.
Garanzia SLA



Assistenza capillare

Coinvolgimento di team di
lavoro di circa 400 tecnici
per attività onsite e
tecnici di laboratorio.

Finance: Progetti di Roll Out e Assistenza su tutto il territorio



Progetto roll out
PdL e Tablet

Roll out di 6000 PdL in tutto il territorio nazionale e 7000 tablet per firma grafometrica



Tavolo operativo 9x5

Creazione di un Tavolo operativo, attivo 9hX5g, per il coordinamento attività in field con Consegna e installazione PdL e tablet



Governance e
Logistica

Interlocutore unico per tutti I servizi : Area di staging centralizzata. Logistica integrata



Assistenza capillare

Coinvolgimento di team di lavoro di circa 400 tecnici per attività on site e tecnici di laboratorio.

Un patrimonio di **conoscenze** e **competenze** nel mondo ICT

Canon

INNOVAVAY
ICT BY YOUR SIDE

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Nord Milano

UTAX

BNL
Gruppo BNP PARIBAS

RICOH

PUPA
MILANO

SHARP
Be Original.

olivetti

Costa
CROCIERE

Liquigás

snam

ABB

POLIGRAFICO
E ZECCA
DELLO STATO
ITALIANO

FINCANTIERI

UNITED COLORS
OF BENETTON.

D-HUB
ENGINEERING

FERSERVIZI
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

BPPB
BANCA POPOLARE
DI PUGLIA E BASILICATA
Solido. Sincero. Concreto.

amazon

MEDIOBANCA

Q8



Referenze dirette e
indirette

Un patrimonio di conoscenze
e competenze nel mondo ICT

Grazie per l'attenzione



Sede Legale e Amministrativa

Via Mecenate, 90 - 20138 Milano

REA: MI-2061532 | CF: 08998430964 | info@crowdservices.it

www.crowdservices.it

