

Ritel

Novità 2018



Consulenza tecnica via messaggistica istantanea Telegram (30 giorni in prova gratuita a tutti coloro che si registreranno entro il 31 gennaio 2018)



RITEL comunica a tutti i suoi clienti / installatori che da gennaio 2018 partirà il servizio di consulenza tecnica basato sull'emergente piattaforma di messaggistica istantanea **Telegram**.
La diffusione capillare e la qualità di servizio della messaggistica istantanea sono cresciute enormemente, al punto che è praticamente impossibile ignorare questo fenomeno "social" e le potenzialità di cui dispone.
Per poter accedere al servizio, è sufficiente disporre di un account Telegram sul proprio smartphone o tablet: scaricate la **app gratuita di Telegram** (sono supportate tutte le piattaforme), installatela e completate la registrazione dell'account.
Siamo già in fase di test e abbiamo già attivato un server dedicato con tanto di archivio tecnico documentale, oltre che a tablet e smartphone, necessari per la gestione del servizio.

Il nuovo servizio di consulenza tecnica sarà scalabile e strutturato su tre livelli: **Basic, Standard e Premium**, tutti acquistabili con formule di abbonamento mensile prepagato (vedasi i dettagli in seguito).
I tre livelli - Basic, Standard e Premium - offrono un servizio di consulenza via via crescente e sono pensati per fornire un supporto tecnico il più possibile flessibile con le vostre esigenze.
Non sarà più un servizio esclusivamente orientato ai prodotti Samsung ma coprirà tutte le problematiche sottostanti alle nuove tecnologie informatiche; in appendice troverete l'elenco completo e aggiornato dei sistemi e delle problematiche supportate.



In pratica verrà creato un gruppo helpdesk RITEL sulla piattaforma Telegram, gruppo al quale sarete poi abilitati ad accedere dal vostro account Telegram tradizionale.
Le vostre richieste di assistenza arriveranno contemporaneamente a tutti i membri del gruppo helpdesk RITEL, inclusi anche eventuali collaboratori esterni autorizzati; avrete quindi la possibilità di interloquire con tutto il nostro staff tecnico e non più con un singolo tecnico alla volta.
Ogni richiesta di assistenza ricevuta verrà presa in carico dal tecnico più esperto, riguardo al problema da voi esposto, ma ogni altro tecnico RITEL è comunque online e potrà - se lo riterrà opportuno - inserirsi nella chat per darvi ulteriori informazioni e/o suggerimenti.

Perché Telegram ?

Sostanzialmente perché è una piattaforma molto evoluta, in costante espansione ed è strutturata con caratteristiche orientate ad applicazioni professionali; inoltre gira su un qualsiasi sistema operativo fisso o mobile che sia (Android, iOS, macOS, Windows, Linux, ecc...).
Maggiori info su Telegram le trovate qui: www.telegram.org/faq/it
Teniamo in considerazione anche un'eventuale implementazione del servizio sulla piattaforma WhatsApp, ma purtroppo al momento mancano molte funzionalità indispensabili per la gestione del servizio.



TELEGRAM
no limits



Con questo nuovo servizio avrete la possibilità di inviarmi messaggi testuali, documentazione, audiofile, foto e video, circa il problema che vi assilla e - viceversa - potrete ricevere ogni genere di contenuto dal nostro archivio documentale: file, documenti, tools, applicazioni, software & firmware release, bollettini e note tecniche, manuali e quant'altro abbiate urgente bisogno sul campo.
Inoltre Telegram pone un limite di **1,5 Giga** al trasferimento di allegati: un limite elevatissimo che permette di scambiare di tutto e di più.
Tutto ciò segna di fatto una rivoluzione nel metodo di gestire l'assistenza tecnica: siamo di fronte ad un nuovo modello di helpdesk, innovativo, veloce ed efficiente.

Per il livello Basic, il nuovo servizio sarà attivo tutti i giorni feriali nell'orario canonico che va dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30.
Per chi invece sottoscrive la formula Standard è previsto l'orario continuato feriale dalle 8:30 alle 19:30; infine - con il livello Premium - si aggiungono anche i sabati ed i festivi.
In realtà - indipendentemente dal livello di servizio - noi saremo sempre in grado di leggere e valutare le vostre richieste, anche da fuori sede, fuori orario e nei giorni festivi.



Qualunque sarà il livello di servizio di consulenza tecnica che eventualmente sceglierete, occorrerà necessariamente compilare il **modulo di registrazione** per accettare i termini e le condizioni generali di servizio.
A seguire troverete i dettagli dei servizi erogati per ogni singolo piano Basic, Standard e Premium ed i prezzi indicati sono già comprensivi di IVA.
Tutti coloro che si registreranno entro il 31 gennaio 2018 verranno omaggiati con 30 giorni di prova del servizio al livello Basic.

Basic support: a € 10,00 al mese, IVA inclusa. Usfruibile nei giorni feriali in orario canonico, per un massimo di 4 richieste di assistenza non cumulabili nel mese di abbonamento.
Le risposte alle vostre richieste di assistenza potranno eventualmente essere differite nel tempo ed il servizio di trasferimento file dal nostro archivio documentale è limitato a 2 trasferimenti non cumulabili nel mese di abbonamento.



cheap
...but good! ✓

Standard support: a € 20,00 al mese, IVA inclusa. Usfruibile in orario continuato nei soli giorni feriali e per un massimo di 10 richieste di assistenza non cumulabili nel mese di abbonamento.
Le richieste di assistenza saranno sempre prese in carico con priorità ed il servizio di trasferimento file dal nostro archivio documentale è limitato a 5 trasferimenti non cumulabili nel mese di abbonamento.

Premium support: a € 30,00 al mese, IVA inclusa. Usfruibile in orario continuato nei giorni feriali, il sabato ed i festivi, e senza alcun limite alle richieste di assistenza nel mese di abbonamento.
Le richieste di assistenza saranno sempre prese in carico con massima priorità ed il servizio di trasferimento file dal nostro archivio documentale è illimitato.
Inoltre si aggiunge anche la possibilità di essere richiamati telefonicamente sulla vostra utenza Telegram o sul cellulare.





Modulo di registrazione al servizio di consulenza tecnica via messaggistica istantanea

RITEL srl
via Edison 9/c 20875 Burago di Molgora – MB
tel / fax : 039-6085376
web: www.ritel.it
P.I. 10653020155
mailto: service@ritel.it

da rendere per accettazione compilato e firmato a :

mailto: service@ritel.it fax: 039-6085376
via Telegram a: [ritel_info](https://t.me.ritel.info) oppure a [https://t.me.ritel_info](https://t.me.ritel.info) (se usate un browser)

Termini e condizioni d'uso del servizio di consulenza tecnica via messaggistica istantanea

RITEL mette a disposizione di tutti i suoi clienti installatori, un servizio di consulenza tecnica basato sulle piattaforme di messaggistica istantanea Telegram. Rispetto alla vecchia e tradizionale assistenza telefonica i vantaggi di questo innovativo sistema di assistenza sono evidenti e molteplici:

- Possibilità di inviare documenti, file e contenuti multimediali.
- Possibilità di interloquire con tutto lo staff RITEL ed anche con eventuali collaboratori autorizzati.
- Possibilità di ricevere news, bollettini tecnici, documentazione, aggiornamenti di firmware e software, tools, ecc...
- Supporto continuativo anche fuori dagli orari canonici, il sabato ed i festivi.
- Tre livelli di servizio: Basic, Standard e Premium.

L'utilizzo di questo servizio è subordinato all'accettazione del seguente regolamento:

1. Il servizio di consulenza tecnica è usufruibile per tutti coloro che hanno un account Telegram e che accettano di essere iscritti in una lista di contatti autorizzata a comunicare con il gruppo helpdesk del team RITEL appositamente predisposto. Sono previsti tre differenti piani di servizio: BASIC, STANDARD e PREMIUM, tutti a canone mensile.
2. La registrazione è obbligatoria e si effettua, solo la prima volta, per accettazione dei termini di servizio; successivamente si effettueranno solo gli eventuali rinnovi con anche la possibilità di cambiare il piano di servizio. La registrazione decade trascorso un anno dall'ultimo rinnovo. Ogni registrazione è strettamente personale intesa come "pro capite" e non "pro azienda"; essa comporta automaticamente il primo dei rinnovi che avranno sempre durata di 30 giorni a far data dal giorno di sottoscrizione.
3. I versamenti per la registrazione e/o per le quote di rinnovo ai vari piani di servizio si possono effettuare esclusivamente tramite bonifico bancario anticipato a RITEL (verrà poi attivato anche il servizio PayPal), mentre la fatturazione effettiva avverrà entro la fine del mese in cui è avvenuto il pagamento. (vedasi prezzi ed estremi di pagamento in appendice)
4. Il servizio di consulenza è garantito tutti i giorni feriali, sia in orario canonico (dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30) e sia in orario continuato (dalle 8:30 alle 19:30), come anche il sabato ed i festivi, ma sempre secondo quanto previsto dal piano di servizio sottoscritto. Restano tuttavia sempre esclusi i giorni di Natale, Santo Stefano, Capodanno, Pasqua, Pasquetta e Ferragosto. Per ovvie ragioni il servizio non potrà essere effettuato in caso di blocco del servizio Telegram o delle infrastrutture di telecomunicazione; in tali circostanze RITEL non potrà mai essere imputata come causa di disservizio.
5. Con questo servizio RITEL assicura una consulenza tecnica su problematiche di installazione, manutenzione e configurazione, per tutti i sistemi storicamente assistiti da oltre un ventennio oltre a fornire un supporto efficace su tutte le tecnologie telefoniche e informatiche. In appendice l'elenco completo dei sistemi e delle problematiche assistite; è sottinteso che tale elenco è da ritenersi sempre in costante aggiornamento.
6. Con questo servizio, RITEL non si propone di garantire la totale risoluzione dei problemi lamentati dal cliente / installatore e non è possibile, per il cliente / installatore, pretendere che tramite questo servizio si effettuino delle vere e proprie teleassistenze. In tal senso, il cliente / installatore si dichiara consapevole che il servizio di consulenza tecnica non è sempre risolutivo e si dichiara edotto che determinate problematiche dovranno necessariamente essere risolte con altre forme di assistenza (teleassistenza da remoto, intervento in loco, ecc..) e con i relativi costi extra.
7. RITEL mantiene il proprio archivio documentale digitale su sistemi adeguatamente protetti da virus e/o malware informatici. Tuttavia non è possibile garantire al cliente / installatore che eventuali file e/o programmi applicativi di terze parti, eventualmente scambiati via internet siano esenti da virus e/o da malware informatici; ciò premesso il cliente / installatore solleva fin da ora RITEL circa presunte o pretese responsabilità riguardo diffusioni di virus informatici e/o qualsivoglia violazione della sicurezza informatica, nei sistemi di proprietà del cliente e/o di terzi da questo assistiti e non potrà mai essere ritenuta responsabile per danni, diretti o indiretti (crash di sistemi, perdita di dati, perdita di produzione, ecc.), eventualmente lamentati.
8. I contenuti dell'archivio documentale di RITEL sono di proprietà sia di RITEL che di terze parti ed è tutto materiale soggetto a diritti di copyright, proprietà intellettuale e divulgazione confidenziale, secondo le regole di colui che ne detiene i diritti; in tal senso il cliente / installatore si obbliga a non divulgare a terzi tali contenuti, ricevuti tramite il servizio di consulenza, ed a rispettarne i diritti di copyright e di proprietà intellettuale.
9. RITEL gestisce il servizio di consulenza sia tramite il proprio personale e sia tramite collaboratori di terze parti autorizzati. In ogni caso il servizio sarà sempre gestito esclusivamente tramite personale qualificato e competente in materia.
10. Questo servizio di consulenza, via messaggistica istantanea, è del tutto assimilabile ad un blog / forum su Internet, pertanto tutti i partecipanti si obbligano ad attenersi alle basilari regole di netiquette della rete. In particolare non saranno tollerati messaggi con testi e/o contenuti inappropriati, volgari, oltraggiosi e offensivi, pena la possibile esclusione dal servizio senza alcun obbligo di risarcimento da parte di RITEL.
11. RITEL si riserva la facoltà di poter modificare in tutto o in parte il presente regolamento, i piani di servizio e le tariffe applicate, senza alcun obbligo di preavviso.
12. Accettando i suddetti termini di servizio, il cliente autorizza anche il trattamento dei suoi dati personali ai sensi della legge 196/2003 ed accetta i termini e le condizioni d'uso.

Confermo di aver letto ed accettato le condizioni d'uso del servizio di consulenza tecnica via messaggistica istantanea e vi trasmetto i riferimenti del mio account Telegram,

Nome e Cognome _____ Account Telegram _____ Numero di cellulare _____ ,

al fine di essere inserito nella lista di contatti autorizzata a comunicare con il gruppo helpdesk RITEL sulla piattaforma Telegram.

Desidero inoltre aderire al piano di servizio _____ (segnare se Basic, Standard, Premium o Prova 30 giorni) e vi allego copia della eventuale contabile di avvenuto pagamento per la relativa quota mensile.

Si prega di fatturare a: _____

il Cliente / Installatore _____
timbro e firma per accettazione

Data: _____

Appendice 1)

Bonificare a RITEL srl con causale "Registrazione e/o Rinnovo consulenza (Basic, Standard o Premium) mese di _____" c/o DEUTSCHE BANK

filiale di Trezzo sull'Adda **IBAN: IT18U0310433920000000070555**

Importo già ivato: **€ 10,00 (quota Basic)** oppure **€ 20,00 (quota Standard)** oppure **€ 30,00 (quota Premium)**

oppure

Pagamento tramite PayPal (servizio non ancora attivato)

Appendice 2)

Sistemi e problematiche assistite tramite il servizio di consulenza tecnica

1. Samsung SKP, NX
2. Samsung DCS (tutta la serie)
3. Samsung iDCS (tutta la serie)
4. Samsung OfficeServ 12
5. Samsung OfficeServ 100
6. Samsung OfficeServ 500
7. Samsung OfficeServ 7030
8. Samsung OfficeServ 7100
9. Samsung OfficeServ 7200
10. Samsung OfficeServ 7400
11. Terminali telefonici KTS Samsung (tutte le serie)
12. Terminali telefonici IP Samsung (tutte le serie)
13. Appareti vari e schede particolari (DECT, MGI, SVMi, ecc...)
14. Problematiche su installazioni telefoniche analogiche, ISDN e IP
15. Problematiche sulle programmazioni avanzate (VoIP, Voicemail, ecc..)
16. Supporto alla ricerca guasti – suggerimenti di diagnostica
17. Reti e configurazioni IP e VoIP
18. Supporto alla configurazione di router e gateway (porte e servizi IP)
19. Problematiche sulle reti LAN e WIFI
20. Settaggi e configurazioni particolari di Windows e Java su PC e notebook
21. Supporto all'installazione di tool e applicativi software su PC.
22. Supporto a sistemi obsoleti (IXOS – T60/120 – IWATSU)

Appendice 3)

Istruzioni per l'installazione di Telegram su smartphone / tablet / PC

1. Scaricate sul vostro smartphone e/o PC la app di Telegram che è gratuita e disponibile per **tutte le piattaforme** ad oggi esistenti (Android, iOS, macOS, Windows e Linux).
2. Completate la registrazione al servizio Telegram: dovrete fornire il numero di telefono dello smartphone e **riceverete via SMS un codice** di attivazione da inserire.
3. Una volta che ci avrete comunicato i vostri dati di registrazione al servizio di consulenza tecnica via messaggistica istantanea, riceverete direttamente su Telegram un **"codice di invito"** tramite il quale potrete comunicare con il gruppo helpdesk di RITEL.
4. **Attenzione !** Di default un account Telegram si autodistrugge dopo 3 mesi di inattività. Per evitare ciò andate nelle impostazioni di account di Telegram alla voce "impostazioni autodistruzione account" e prolungate il tempo ad 1 anno.
5. RITEL è direttamente contattabile via Telegram al contatto **ritel_info** o anche **http://t.me.ritel_info** (se usate un browser)
Questo contatto ha la stessa valenza della email info@ritel.it ed è un valido sistema aggiuntivo per comunicare con RITEL, ma unicamente riguardo a questioni commerciali e/o amministrative.

Maggiori informazioni e delucidazioni in merito, potranno essere richieste contattando RITEL a:

tel: **039-6085376** mailto: service@ritel.it via Telegram a: **ritel_info** oppure https://t.me.ritel_info (semplicemente dal browser)