



Innova Global Service



“Innova è un’azienda di Global Service nata da imprese che hanno un’esperienza pluridecennale nel campo della manutenzione impiantistica in ogni settore, civile, commerciale, industriale.”

Scopi

Nella gestione dei contratti di *Global Service* lo scopo principale di Innova è quello di **tutelare gli interessi dei clienti** oltre che di **coordinare** per esso **la manutenzione integrata** e globale di impianti attrezzature, immobili e quant’altro faccia parte delle singole realtà prese in carico e di cui necessita il cliente.

Contratti Global Service

Innova, è una società nata da un accordo tra due aziende leader, FPF e NTA, che hanno fatto della manutenzione impiantistica la loro storia, per cui si avvale di questo patrimonio culturale specifico per l’ottimizzazione delle risorse. È chiaro infatti che in fase di gestione di un intervento, sia questo riparativo, programmato

o su chiamata, riveste enorme importanza il fatto di **individuare un fornitore** capace tecnicamente e **che risolva il problema nel più breve tempo possibile** per non arrecare danno al Cliente.



Call Center

Strumenti per la gestione del processo di manutenzione

Call Center tecnico

Consente di far sì che tutto il tempo impiegato da risorse interne del cliente, necessario alla ricezione e gestione, di segnalazioni per problematiche tecniche su impianti, attrezzature, ecc., sia verso i propri referenti che verso i fornitori, venga completamente risparmiato, in quanto, questo tipo di **smistamento tecnico**, verrebbe **gestito dal nostro personale in modo puntuale, attento** e con una notevole esperienza tecnica.

Livelli di interlocuzione

A monte di questo servizio, mirato ad **ottimizzare tecnicamente l'operatività** dei fornitori tramite la gestione dei loro interventi, al fine di far ottenere al committente sensibili risparmi economici, è stato messo a punto un *Call Center* con due livelli di interlocuzione.

Primo Livello

- **riceve, smista e registra** a sistema tutte le chiamate.
- **gestisce e smista** delle richieste di intervento per conto dei suoi Clienti verso i fornitori abituali con i quali il committente ha stipulato contratti di manutenzione.

Secondo Livello

è un consulente tecnico in grado di fornire **chiarimenti, consigli, interpretazioni e suggerimenti** con i quali, spesso si riescono a risolvere le problematiche direttamente al telefono senza conseguentemente inoltrare la richiesta ad alcun fornitore. È evidente in tale contesto il risparmio che ne deriva a beneficio del cliente.

“Innova è costituita da un Call Center intelligente tecnicamente formato e attivo 24 ore su 24 a servizio del cliente”

Settori Operativi

“Innova opera attualmente per varie tipologie di clienti per i quali gestiamo richieste per innumerevoli tipologie di impianti a servizio di catene commerciali della grande distribuzione.”

Ambito d'intervento:

Attualmente operiamo per catene commerciali della grande distribuzione per le quali gestiamo richieste su qualsiasi tipo di impianto (impianti elettrici, meccanici, frigoriferi, posta pneumatica, antifurto, ecc...) di attrezzature (reparti di preparazione per prodotti alimentari, muletti, porte automatiche, ecc...) e anche componenti dei fabbricati (parti edili, aree verdi, parcheggi, ecc...).

Elenco settori:

- Impianti elettrici
- Impianti antincendio
- Impianti idrotermosanitari e di condizionamento
- Impianti elevatori (ascensori, montacarichi, ecc...)
- Impianti di refrigerazione industriale e commerciale (catena freddo)
- Impianti antintrusione e TVCC
- Impianti di telegestione
- Impianti di posta pneumatica
- Impianti di aria compressa
- Autospurghi
- Opere edili e di verniciatura
- Opere da fabbro e di piccola carpenteria
- Opere da falegname
- Opere di asfaltatura e manutenzione delle aree verdi
- Serramenti in genere
- Attrezzature per forni, panetterie e pasticcerie
- Bilance
- Attrezzature per macellerie
- Attrezzature da cucina
- Sistemi per la gestione code di attesa

Esperienza Tecnica

Conoscenza tecnica

L'esperienza maturata nel corso del tempo su contratti molto articolati ha fatto sì che la nostra Società abbia potuto acquisire un bagaglio di conoscenze tecniche specifiche su una vastissima gamma di impianti ed attrezzature e far quindi in modo di **garantire un servizio serio ed efficiente ad un target di clientela molto ampio**, che può andare dall'Ente Pubblico, alla grande distribuzione commerciale, all'industria.


Ciò ha permesso nel corso del tempo di formare il proprio personale a livello completo in due sensi: da una parte ottenendo una **preparazione tecnica globale** non facilmente riscontrabile sul mercato con conoscenze specifiche in vari ambiti, dall'altra raggiungendo la **massima ottimizzazione** in termini di gestione delle emergenze e dei fornitori.

Personale operativo

Il nostro personale operativo è in grado immediatamente, a fronte di una richiesta pervenuta al *Call Center* tramite telefono, fax o e-mail, di **individuare con chiarezza il problema** ed il fornitore che dovrà intervenire fra quelli con cui il nostro cliente ha stipulato contratti. In alcuni casi come già citato, il personale del *Call Center* è in grado di **risolvere il problema direttamente al telefono** oltre che a suggerire una soluzione tecnica temporanea per far fronte all'emergenza in attesa dell'arrivo del fornitore.

Fornitore sostitutivo

Salvo casi che riguardano impianti o attrezzature particolari, il nostro *Call Center* è in grado di far intervenire un **fornitore sostitutivo** se il fornitore abituale fosse impossibilitato a intervenire entro breve il in modo da mettere in condizione il Cliente di avere continuità di servizio.



“Innova ha raccolto nel tempo una preziosa esperienza tecnica necessaria alla gestione rapida delle richieste di intervento ricevute, grazie all'esecuzione di questo servizio per i nostri Clienti attuali”

Hypernova

Strumenti per la gestione del processo di manutenzione

“Innova ha sviluppato Hypernova: un programma gestionale costruito sulla base di un’esperienza storica consolidata, nato per gestire contratti di global service estremamente articolati.”

Il sistema di controllo e gestione della manutenzione

Attraverso Internet, Innova ha sviluppato **Hypernova**, un prodotto-servizio che grazie all’economicità, flessibilità e sicurezza garantisce un controllo costante e una corretta qualità di servizio del sistema manutenzione.

Caratteristiche fondamentali di Hypernova

- Gestione del sistema presso data center esterno (il cliente si avvale di Innova in outsourcing).
- Accessibilità del sistema attraverso internet mediante modulo di autenticazione (login e password)
- Immediatezza degli aggiornamenti e delle modifiche
- Sicurezza dei dati
- Ottimizzazione dei costi (logica *pay for use*)

Lo scopo del sistema è quello di gestire le attività di manutenzione divise nelle seguenti classi:

- Gestione della manutenzione incidentale o correttiva su guasto
- Gestione della manutenzione programmata
- Gestione dei costi di manutenzione
- Gestione dei report e delle statistiche
- Gestione comunicazioni
- Gestione della manutenzione straordinaria
- Gestione fabbricati, impianti e attrezzature
- Gestione della documentazione

Referenze

I nostri maggiori clienti

Innova opera sul territorio nazionale ed i suoi maggiori clienti sono quelli menzionati qui sotto; per ognuno dei quali si sono consolidati nel tempo dei contratti specifici secondo le singole esigenze.



COOP ADRIATICA

Punti vendita Veneto, Emilia-Romagna, Marche, Abruzzo



EURODOCKS

Ritiro e stoccaggio e commercio cereali



IGD Società Immobiliare Grande Distribuzione

Gestione Centri Commerciali

- ESP Ravenna
- Le Maioliche Faenza
- Lungo Savio Cesena
- I Malatesta Rimini
- Leonardo Imola



FOREST

Ristorazione per comunità Forlì



ALMA MATER

Plessi Universitari polo Ravenna

“Innova opera praticamente in tutti i settori del mercato, civile, commerciale, industriale.”



Innova Srl

via F. Santi n. 6, Zona Bassette Ravenna

tel. 0544 684158 - fax 0544 684135

info@innovaservice.it - www.innovaservice.it

design: InteRa
www.intera.it