



Il modello MSP: i vantaggi non sono solo per il cliente

PREMESSA

In pochi anni si è potuto assistere a un'accelerazione evolutiva del classico servizio di assistenza informatica. Nato come intervento di tipo reattivo a fronte di problematiche spesso imputabili a guasti hardware o errori degli utenti, il supporto tecnico ha sempre rappresentato un fattore critico dell'offerta dei rivenditori e dei consulenti. La **natura imprevedibile dei problemi e l'urgenza** che la relativa risoluzione solitamente impone sono le due caratteristiche che rendono davvero difficoltoso riuscire a bilanciare le risorse dedicabili a questo genere di servizio: troppo poche, e le tempistiche di risposta rischiano di dilatarsi oltre misura scontentando i clienti; troppe, e si finisce col sostenere un costo inutilmente elevato per personale che può restare frequentemente sottoutilizzato.

Tipica di un'assistenza tradizionale è poi un'altra limitazione non immediatamente evidente e tuttavia forse più pesante: il cosiddetto **vincolo di portata**, ovvero l'estensione geografica entro la quale un provider è in grado di muoversi entro tempi accettabili e a costi di trasferta sostenibili. Doversi muovere all'interno di

aree faticosamente percorribili - per esempio per motivi di traffico o per un'oggettiva difficoltà di spostamento, come può accadere d'inverno nelle zone montane - significa dover rinunciare a far crescere l'attività oltre un certo raggio dalla sede ed escludere clienti potenzialmente interessanti come quelli che possiedono più uffici, filiali o punti vendita distribuiti sul territorio regionale o nazionale.

Infine, non bisogna dimenticare che un'attività di tipo reattivo, quindi impossibile da programmare a priori, rende estremamente difficoltoso riuscire a **pianificare tanto i costi quanto i ricavi**: uno svantaggio non da poco, in particolare in un contesto economico che lascia ben pochi margini all'improvvisazione sotto tutti i punti di vista.

LE SOLUZIONI

Non sorprende dunque che il settore informatico si sia costantemente rivolto alla tecnologia stessa per trovare un aiuto a uscire da tutti i vincoli appena visti. In origine ci sono stati i **modem dial-up** e i **programmi di "remote hand"** con i quali i tecnici potevano assumere il controllo di PC remoti: una buona soluzione al problema (e ai tempi) delle trasferte, ma che tuttavia richiedeva

TINET



Tinet S.r.l. realizza soluzioni informatiche per aziende di piccole e medie dimensioni, commercialisti, consulenti del lavoro ed enti pubblici, abbinando ai prodotti hardware e software un'ampia gamma di servizi.

La sua competenza si concentra sostanzialmente su tre grandi aree di business:

Information Technology, Office Printing e Production Printing.

www.tinet.it

la disponibilità di un operatore competente, il quale spesso era costretto a dedicare buona parte dell'intervento per familiarizzare con l'ambiente di ogni singolo computer prima di poter arrivare a una definizione dell'inconveniente effettivo.

Molti passi avanti sono stati compiuti da allora, e oggi il mercato offre un sistema completo per la gestione automatizzata del parco informatico come **Kaseya**: un tool indispensabile per qualunque provider o rivenditore che intenda trasformare il servizio di assistenza in un **business redditizio, pianificabile e soprattutto in linea con le aspettative dei clienti** adottando un modello >>

operativo da Managed Service Provider.

KASEYA E TINET S.R.L.

*"È stata proprio la naturale richiesta che esprimeva la nostra clientela a suggerirci di adottare Kaseya nel 2011", afferma **Franco Bagolin**, product manager di **Tinet S.r.l.**, società di Oderzo specializzata in soluzioni e prodotti per l'IT e l'office automation. "Nel fornire i nostri servizi tradizionali di supporto hardware, infatti, ci siamo resi conto a un certo punto che gli interventi sulle apparecchiature fisiche stavano lasciando il passo a una crescente richiesta di supporto sistemistico e software. Questo cambiamento richiedeva un approccio del tutto differente che i tool di teleassistenza classici, anch'essi per natura reattivi, non potevano fornirci".*

Introducendo due elementi chiave come **automazione e proattività**, Kaseya ha permesso a Tinet di compiere un vero e proprio cambio di passo che è stato immediatamente percepito e apprezzato dalla clientela. *"Abbiamo brandizzato la nuova soluzione sotto il marchio 'Servizio Gold' iniziando a proporla in upselling come migrazione dal vecchio contratto di assistenza", ricorda **Lorenzo Celussi**, specialista ICT di Tinet. "In breve tempo hanno aderito una sessantina di clienti per un totale di 750 nodi - tra server e PC client - che*

teniamo costantemente sotto controllo in sede: appena viene rilevato un allarme, il problema viene scalato al tecnico appropriato e risolto nel più breve tempo possibile, spesso prima ancora che il cliente se ne possa rendere conto".

Aggiunge Bagolin: *"Innestando Kaseya e il concetto di Managed Service Provider sul modello di assistenza che già proponevamo abbiamo infatti potuto organizzare al meglio il personale tenendolo più presente in azienda e abbattendo drasticamente le trasferte, grazie soprattutto agli automatismi che ci hanno permesso di schedare attività che in precedenza potevano essere svolte solamente on-site".*

I VANTAGGI

Al di là dell'aspetto strettamente tecnologico, si può dire che Kaseya abbia trasformato anche la **relazione con i clienti**, la cui percezione del livello di servizio ricevuto è evidente grazie alla diminuzione degli incidenti e a un generale miglioramento dell'operatività IT. Ogni cliente viene quotidianamente relazionato per telefono o per posta elettronica rafforzando in questo modo il rapporto diretto, mantenendo alta la consapevolezza del servizio e schiudendo la porta a nuove opportunità commerciali: *"Essendo lo strumento principale con cui interagiamo con i nostri clienti attraverso l'intera giornata*



A sinistra **Lorenzo Celussi**
Senior ICT Engineer di Tinet S.r.l.

A destra **Franco Bagolin**
Product manager di Tinet S.r.l.

ta lavorativa, Kaseya costituisce una vera e propria repository aggiornata in tempo reale delle informazioni tecniche relative a ciascun parco macchine gestito", sottolinea Celussi. "Si è rivelato essere un prezioso concentratore di dati che possiamo estrapolare e analizzare in qualunque momento per ottenere una visione sulle lacune tecnologiche che col tempo si aprono in ogni ambiente informatico. Questo ci permette di essere propositivi circa le soluzioni che possono essere adottate - sempre all'insegna della proattività - per mantenere l'IT costantemente allineato alle esigenze di business di ciascun cliente".

E una proposta su misura che nasce da un'analisi oggettiva della situazione esistente è una proposta che viene più facilmente presa in considerazione: un altro vantaggio di non poco conto che il **modello MSP** regala quando implementato nel modo corretto.