Assistenza 2.0, l'automazione al servizio della crescita

PREMESSA

Quante volte si sente sostenere negli ultimi tempi la necessità che le aziende, qualunque sia la loro dimensione e in qualsiasi settore operino, debbano imparare a **fare di più con meno**. Non si tratta tanto di aumentare la produttività o far lavorare meglio le risorse disponibili, essendo questi dei traguardi ai quali le imprese hanno sempre aspirato in ogni tempo e luogo - e continueranno a farlo essendo l'efficienza la chiave stessa del business. Piuttosto, l'esortazione attuale riguarda la consapevolezza di come sia oggi possibile sollevare le persone da incombenze spesso ripetitive che, oltre a essere fonte di possibili errori, poco valore aggiungono alla professionalità del singolo (e alla redditività dell'azienda) distogliendolo da attività potenzialmente più strategiche e remunerative.

Un'area nella quale l'automazione può realmente fare la differenza è indubbiamente quella dell'amministrazione dei sistemi informatici. Se le PMI italiane si sono storicamente abituate a interessarsi di questa disciplina solo attraverso **un approccio di tipo reattivo** è perché per lungo tempo i termini e la qualità dei servizi proposti da rivenditori o provider specializzati sono dipesi fortemente dalla preparazione e dall'abilità dei singoli. Ma questa natura artigianale iniziale ha poi lasciato spazio negli anni a **programmi maggiormente strutturati** grazie anche all'introduzione di SLA, certificazioni e corsi di aggiornamento continuativo, magari in collaborazione con gli stessi vendor.

AGIS LAB

Oggi tuttavia il mercato vive un momento di notevoli difficoltà, **la concorrenza si fa sempre più agguerrita** con azioni sui prezzi talmente aggressive da mettere a repentaglio la qualità degli interventi o, in alternativa, la sostenibilità degli operatori stessi. **Alessandro Viviano**, Responsabile Marketing di Agis Lab, società milanese che si occupa di ricerca e sviluppo con una specializzazione nei comparti del Web, del marketing, dell'IT e della gestione aziendale, sottolinea come siano state proprio le prime avvisaglie di questa situazione a suggerire la messa a punto di un'offerta alternativa che permettesse di ottimizzare i servizi di amministrazione del parco macchine dei propri clienti con una combinazione di garanzie qualitative e tagli dei costi. Il risultato è "Assistenza Tecnica Robotizzata", una proposta che dal 2011 riscontra sempre più gradimento presso i clienti e, nel contempo, rafforza il ruolo di Agis Lab quale partner consolidato.

"Il servizio che eroghiamo a fronte di un canone annuo fisso stabilito per ciascun server e ciascuna postazione di lavoro comprende attività di natura sistemistica, gestione antivirus, backup e disaster recovery attraverso un processo automatizzato che interviene sulle macchine dei clienti durante le ore notturne per evitare qualsiasi rallentamento all'operatività delle aziende", afferma Alessandro Viviano. *"Per il cliente è una proposta vincente in quanto può ottenere molto di >>*

AGIS LAB

Agis Lab S.r.l. è una società milanese di ricerca e sviluppo specializzata nei settori Web, Marketing, IT e Gestione aziendale.

La sua mission è trovare soluzioni integrate per rispondere alle esigenze delle PMI.

La costante attenzione al mercato e all'evoluzione delle tecnologie permette al suo team di esperti di proporre soluzioni sempre innovative a costi accessibili.

www.agislab.it

Distribuiamo software e serenità

più rispetto al passato, disaster recovery compreso, a prezzi più convenienti". Ma l'utilizzatore del servizio non è l'unico a sperimentare vantaggi da questo nuovo modello di assistenza.

KASEYA

Per riuscire a gestire da remoto i computer della clientela, la soluzione Assistenza Tecnica Robotizzata si basa naturalmente su un'infrastruttura tecnica di comprovata affidabilità che combina le funzioni offerte dal software Kaseya con l'esperienza accumulata nel tempo da Agis Lab: *"Automatizzare i processi significa infatti saper prevedere tutti i casi possibili in cui si può trovare una macchina, dato che viene a mancare la presenza di una persona che ragiona e agisce di conseguenza ma ci si affida a un sistema che passa semplicemente da uno stato all'altro"*, sottolinea Viviano evidenziando come non possa esserci un'automazione efficace senza un patrimonio di competenze a monte - patrimonio che, per inciso, rappresenta **l'elemento di differenziazione e di valore aggiunto** che ciascun provider può apportare.

I VANTAGGI

D'altra parte è lo stesso Viviano a mettere in evidenza come una soluzione di questo genere modifichi radicalmente il ruolo e il modo di lavorare dei tecnici, che da operatori di assistenza e risolutori di problemi diventano i gestori del sistema che consente di intercettare e risolvere le problematiche. Con una conseguenza strategica: *"Quel che è accaduto con il servizio Assistenza Tecnica Robotizzata è che il know-how è stato trasferito dalla figura del tecnico al sistema stesso. In questo modo la customer experience rientra nel grembo dell'organizzazione cessando di dipendere dal singolo"*, puntualizza Viviano - il che non solo salvaguarda il business dell'azienda, ma garantisce anche al cliente la continuità e la regolarità del servizio svincolandolo da qualunque variabilità di natura individuale.

E quando la maggior parte del lavoro viene svolta in automatico, anche gli aspetti economici entrano in una nuova dimensione. *"Kaseya ci solleva da oltre l'80% delle attività di manutenzione, spezzando così il rapporto lineare tra l'aumento del numero di clienti e l'aumento dei tecnici necessari a seguirli"*, commenta Viviano. *"In altre parole, possiamo operare con un team più ristretto ed efficiente: l'incremento della marginalità che ne deriva ci permette di veicolare gli investimenti sul servizio, arricchendolo a parità di costo, oppure viceversa sul prezzo, abbassandolo a parità di offerta. In più, tutto questo innesca un circolo virtuoso per cui aumentando la nostra crescita aumenta conseguentemente il margine"*.

TRE CONSIGLI

Viviano conclude con tre consigli diretti a chiunque abbia in progetto la messa a punto di un servizio di gestione automatizzata: *"Innanzitutto occorre tanta formazione: è fondamentale che il team di supporto sia adeguatamente addestrato per usare uno strumento come Kaseya al meglio. Quindi, per ogni nuovo cliente bisogna prevedere un'analisi approfondita della situazione esistente che evidenzi lo stato di ciascuna risorsa per poi procedere alla fase di riallineamento di tutti i sistemi necessaria prima di attivare la manutenzione automatizzata. Infine, è opportuno valorizzare l'attività svolta dal momento che, quando tutto funziona come deve, è difficile che il cliente percepisca l'esatta portata del lavoro che viene effettuato dietro le quinte. Per questo è bene investire una parte del tempo risparmiato mediante l'automazione per produrre report, organizzare riunioni periodiche di relazione e mantenere un contatto continuativo col cliente. Valorizzare il proprio lavoro è la chiave di una lunga e proficua collaborazione"*.

Alessandro Viviano,
Responsabile Marketing di Agis Lab

"Kaseya ci solleva da oltre l'80% delle attività di manutenzione, spezzando così il rapporto lineare tra l'aumento del numero di clienti e l'aumento dei tecnici necessari a seguirli"

Achab S.p.A. - Piazza Luigi di Savoia, 2 - 20124 Milano
Tel: +39 02 54108204 - Fax: +39 02 5461894 - http://www.achab.it - info@achab.it