# Dalla cura del cliente nuove opportunità per gli ISV

## PREMESSA

Tra le ricette che più spesso vengono consigliate alle aziende che intendono aumentare il proprio vantaggio competitivo, si trova il consiglio di **prendersi cura del cliente a 360 gradi**, sfruttando un rapporto già esistente per estendere l'offerta di prodotti e servizi. Le parole d'ordine come **fidelizzazione, up-selling e cross-selling** scaturiscono da suggerimenti senza dubbio validi. Quello che tuttavia non sempre appare chiaro alle aziende è **come trasformare tutto ciò nella pratica**.

## ELITE COMPUTER

**U**n esempio efficace in questo senso viene da un gruppo dinamico di società ben conosciuto nel settore degli studi dentistici e dei laboratori odontotecnici per le applicazioni software dedicate che propone da oltre vent'anni. *"La forza dei nostri prodotti su questo particolare mercato è tale che siamo ormai universalmente noti con il brand delle nostre applicazioni, Oris Line, dietro le quali si trova tuttavia una società capogruppo, Elite Computer, affiancata da una struttura commerciale, D-Net, e da un'azienda responsabile della parte tecnica e di assistenza, Green Support"*, afferma **Diego Pasqua**, che proprio di quest'ultima struttura è il **responsabile tecnico**.

**Diego Pasqua**
direttore tecnico di Elite Computer Italia

*"Kaseya è per noi uno strumento strategico: al di là dell'assistenza applicativa e del collegamento a distanza abbiamo potuto implementare infatti diversi automatismi, come l'aggiornamento live delle nostre applicazioni oppure la reportistica sulla manutenzione che ci permette di dare visibilità al nostro lavoro: il risultato sono costi ridotti e un servizio più efficace il cui valore risulta evidente agli occhi del cliente".*

## IL SUCCESSO DI ORIS LINE

**I** pacchetti software **Oris Line** sono diffusissimi sul mercato italiano, installati presso i piccoli studi così come presso le grandi strutture in franchising, le cliniche e gli ospedali. Non poche installazioni riguardano una clientela globale che oggi è concentrata principalmente nei paesi di lingua spagnola, nel Medio Oriente, in Polonia e nel Regno Unito, a testimonianza di una strategia di graduale espansione all'estero che è frutto di un'attenta comprensione delle specifiche esigenze locali abbinata alla disponibilità di una **rete di rivenditori qualificati**.

**A**l di là della componente puramente commerciale, Pasqua individua i motivi del successo di Oris Line in due fattori sopra ogni altro: per prima cosa la **visibilità** derivata dalla capacità di coprire una gamma di esigenze completa all'interno di studi e laboratori anziché limitarsi a un prodotto generico come tanti. In secondo luogo, la caratteristica di essere sempre al passo con le **tecnologie del momento**, dall'introduzione delle prime interfacce grafiche ai tempi in cui il resto del mercato proponeva solo applicazioni MS-DOS testuali fino a oggi, con la copertura di MacOS e addirittura la disponibilità di app per iPad.

## LA CURA DEL CLIENTE

**E**siste però anche un altro elemento chiave dietro la crescita di Oris Line, ed è una strategia di **assistenza al cliente finale** estesa al di là del proprio prodotto software: un'esigenza che nasce dal fatto che, a differenza delle normali aziende dove è diffusa la figura del tecnico informatico, all'interno dello studio dentistico è difficile trovare competenze specifiche. *"Gli studi si affidano spesso a conoscenti o persone che possiedono solo una pratica limitata della gestione di un ambiente IT, con la conseguenza >>*

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

*che molti problemi restano insoluti"*, sottolinea Pasqua. "*Questo ci ha condotti a modificare la natura dei nostri servizi di assistenza, che in origine erano prettamente rivolti alle sole applicazioni Oris Line rendendo in genere sufficiente una consulenza telefonica sul prodotto*".

**C**on gli anni tuttavia la situazione si è evoluta: oggi gli studi posseggono più computer collegati in rete, conoscono e sfruttano le applicazioni a un livello assai più approfondito che in passato, e soprattutto si affidano ai PC come mai prima d'ora. L'assistenza non può più limitarsi a componenti specifici dell'ambiente informatico (per esempio solo l'hardware, la rete o determinate applicazioni) ma deve coprirlo nella sua completezza, anche nell'interesse del cliente finale che può finalmente rivolgersi a un unico interlocutore senza doversi districare tra i vari fornitori.

## KASEYA

**I**l cambio di passo nella strategia di assistenza ha fatto leva sull'esperienza maturata da un'altra società del Gruppo impegnata sul mercato delle PMI, **EC Consulting**, che già aveva adottato un tool completo e flessibile come **Kaseya** per seguire i clienti a distanza con un portafoglio di servizi dedicati alle aziende. *"Nella fase iniziale abbiamo semplicemente esteso l'offerta di EC Consulting al mondo degli studi dentistici e dei laboratori odontoiatrici, ottenendo un prezioso riscontro sul campo che ci ha consentito di rimodulare le caratteristiche della proposta su misura delle specifiche necessità del segmento al quale ci rivolgiamo"*, ricorda Pasqua. Ecco dunque nascere **Global Care**, un pacchetto che ai servizi base di Kaseya come manutenzione e aggiornamenti a distanza unisce anche l'add-on per il **backup remoto dei dati e la protezione antivirus**.

*"**K**aseya è per noi uno strumento strategico: al di là dell'assistenza applicativa e del collegamento a distanza abbiamo potuto implementare infatti diversi automatismi, come l'aggiornamento live delle nostre applicazioni oppure la reportistica sulla manutenzione che ci permette di dare visibilità al nostro lavoro: il risultato sono costi ridotti e un servizio più efficace il cui valore risulta evidente agli occhi del cliente"*, afferma Pasqua facendo notare come tra gli elementi convincenti dell'offerta vi sia anche la possibilità per il cliente di continuare a utilizzare i PC in piena libertà e mantenere i rapporti con eventuali fornitori di servizi locali. *"A differenza di altri servizi di manutenzione gestita, il pacchetto Global Care non impedisce all'utente di continuare a installare il software che preferisce, né si sostituisce integralmente ai rivenditori o consulenti che già seguono lo studio o il laboratorio. Al contrario, è proprio Global Care che spesso permette di allertare il fornitore hardware del cliente segnalando una situazione critica o l'approssimarsi di un guasto che richiedono un intervento on-site"*. Un accorgimento che la propria offerta senza scardinare rapporti preesistenti con terzi, addirittura valorizzandoli a beneficio di tutte le parti coinvolte.

## CONCLUSIONE

**P**asqua conclude facendo notare le motivazioni che hanno portato a scegliere Kaseya:

Gruppo OrisLine
Elite Computer Italia - Dret - Green Support

Elite Computer Italia fornisce specifici servizi informatici a tutti gli operatori del settore dentale e alle aziende di medie dimensioni. Sviluppa soluzioni software d'avanguardia nei settori dell'odontotecnica e odontoiatria e soluzioni di outsourcing per le aziende pubbliche e private.

I suoi prodotti sono utilizzati in oltre 15 paesi da oltre 10.000 clienti, non solo della comunità europea.

*www.orisline.com*

*"Quando abbiamo deciso di implementare un servizio di assistenza remota abbiamo trovato in Kaseya l'unico prodotto che ci consentiva di avviare il progetto mettendoci subito a disposizione tutte le funzionalità senza onerosi investimenti di partenza grazie a un costo di acquisizione iniziale contenuto e a una convincente politica di licenze. E poi, conoscendo Achab, sapevamo che avremmo potuto contare sul supporto di un partner motivato, cosa che ci ha aiutato ad approfondire il funzionamento di un software tanto flessibile quanto complesso come Kaseya"*.

**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