SUCCESS STORY



La fiducia del cliente si ripaga (anche) con i tool giusti

Competenza e professionalità non bastano per creare un MSP di successo: Kaseya VSA è il moltiplicatore di risorse che aiuta a comprimere i costi e tenere costante l'alta qualità della gestione IT.



IL PROBLEMA

A.D. 2000 si propone come referente unico per le necessità informatiche delle PMI operanti lungo l'asse manifatturiero che collega Bologna a Rimini: è un vero e proprio CED esternalizzato che funge da punto di raccordo per le numerose competenze necessarie a implementare, ottimizzare e gestire ambienti estremamente eterogenei per dimensioni e caratteristiche. "Sarebbe inimmaginabile svolgere il nostro lavoro di system integrator, confrontandoci quotidianamente con una clientela notevolmente differenziata, senza disporre di tool che ci consentano di automatizzare una serie di attività di routine in modo da garantire la continuità operativa di aziende che non possiedono un proprio reparto IT interno", sottolinea Alessandro Del Fiore, titolare di A.D. 2000. Per questo, dopo poco tempo dal suo arrivo sul mercato, la società di Faenza ha deciso di adottare uno strumento di RMM su cui puntare lo sviluppo del proprio business.

LA SOLUZIONE

Un tool di **gestione e monitoraggio da remoto** deve essere scelto con grande cura dal momento che non è solo uno dei cardini di ogni attività **MSP**, ma è anche l'estensione del service provider all'interno dell'ambiente dei propri **clienti**. "Anche se ci teniamo a spiegare sempre al cliente le motivazioni per cui proponiamo una certa tecnologia piuttosto che un'altra, alla fine quel che conta realmente è l'approccio fiduciario personale che si stabilisce con il cliente stesso, che accetta le nostre proposte perché sa di poter fare assegnamento su di noi", commenta Del Fiore. Tutto questo però comporta un'ulteriore **responsabilità** da parte del fornitore: per questo **A.D. 2000** ha puntato da subito su **Kaseya VSA**, una soluzione che negli anni si è dimostrata talmente efficace che l'azienda è passata da tempo ai rinnovi triennali – i più estesi possibili – e considera il continuo **aggiornamento** professionale sul prodotto come uno degli **investimenti** più fruttuosi per lo sviluppo del proprio business.

I RISULTATI

Le aspettative dei clienti sono oggi molto elevate e qualunque interruzione nell'operatività deve essere risolta in tempi strettissimi. Kaseya VSA ha permesso ad A.D. 2000 di ottimizzare gli ambienti IT posti sotto la sua responsabilità e di tenere sotto il limite di tre ore la risoluzione di grandi volumi di ticket non bloccanti: oltre 10.000 in tutto il 2022, con una crescita del 25% attesa per il 2023. "Sono numeri che non avremmo mai potuto trattare senza un tool come Kaseya VSA", conferma Del Fiore. Il tool si è rivelato utile anche per automatizzare la soluzione di problemi inconsueti: ad esempio ha permesso di esportare i dati da un gestionale che non prevedeva questa funzione, nonché d'Identificare con certezza il componente responsabile dei frequenti blocchi di un complesso sistema hardware/software industriale multi fornitore che il cliente non riusciva a risolvere per via del rimpallo di responsabilità fra i diversi vendor coinvolti.



650+ Agent installati



10.000+ ticket/anno chiusi in < 3h

CHI

A.D. 2000 S.r.l.

A.D. 2000 è un system integrator che si occupa delle necessità IT di una clientela PMI diversificata che va dalla piccola attività con pochi PC fino alla realtà più strutturata dotata del proprio data center.

L'automazione dei servizi in ottica di cura al cliente ha consentito all'azienda di crescere in maniera rilevante, continuando sempre a registrare elevatissime percentuali di customer satisfaction.

Sede: Faenza (RA)





"Non potendomi clonare, dovevo trovare il modo di sdoppiare la mia presenza presso i clienti. Kaseya VSA è la soluzione RMM che mi ha permesso di fare esattamente questo riducendo i miei carichi quotidiani e aiutandomi contemporaneamente ad aumentare il fatturato."



A.D. 2000 S.r.l.: il futuro non ci spaventa perché l'innovazione è il nostro campo di gioco.

A.D. 2000 sceglie Kaseya VSA.

www.ad2000.biz www.achab.it/soluzione/kaseya