

Teleassistenza, una leva per la crescita e la customer satisfaction

VSA™ by Kaseya

Tempi di intervento rapidi e clienti sensibili ai costi: il supporto sistemistico tradizionale non è più sufficiente. Ecco la soluzione

CHI

SA dal 1968

SA Servizi Associati S.r.l. è una storica concessionaria delle applicazioni Zucchetti nel Nordovest specializzata nelle aree fiscale, gestionale e rilevamento presenze.

- Sede: **Biella**
- Fondazione: **1968**
- Web: **www.saserviziassociati.it**



> Il monitoraggio ci permette di sapere quando le macchine sono sottodimensionate rispetto alle esigenze. È un servizio di consulenza proattiva che si aggiunge all'assistenza facilitando il nostro lavoro.

Andrea Zanone Poma
IT Manager di SA Servizi Associati S.r.l.

IL PROBLEMA

SA Servizi Associati è stata tra le prime società italiane a proporre una attività di CED per conto terzi per accompagnare il processo di informatizzazione interna delle PMI e degli studi professionali mediante un reparto tecnico in grado di completare gli interventi di installazione e assistenza software con un ventaglio completo di servizi sistemistici. **La necessità di seguire** puntualmente ed efficacemente una **clientela tanto numerosa quanto diffusa ha spinto la società a valutare la possibilità di adottare una soluzione RMM.**

LA SOLUZIONE

Un primo incontro tra SA Servizi Associati e Kaseya era avvenuto nel 2002, quando il mercato non era stato giudicato maturo per una soluzione del genere. L'assistenza tradizionale ha permesso di acquisire una profonda conoscenza degli ambienti IT dei clienti: così quando, una decina di anni dopo, SA Servizi Associati ha deciso di **standardizzarsi su Kaseya VSA per fare fronte a una forte crescita dell'attività anziché aumentare il numero di tecnici**, questi hanno potuto sfruttare al meglio la soluzione grazie alla familiarità con le realtà seguite.

I RISULTATI

Commercializzato sotto forma di teleassistenza, Kaseya VSA ha permesso di **ridurre le trasferte** presso i clienti, **velocizzare le operazioni** grazie agli appositi script e fare in modo che anche i tecnici di primo livello possano svolgere **attività complesse**.

La capacità di ottenere automaticamente l'inventario completo di un ambiente si è rivelata utile sia per erogare il supporto sia per identificare **nuove opportunità di vendita**, ottimizzando con precisione i preventivi sulla base delle reali esigenze del cliente.

3 anni
tempo di ROI nonostante l'aggressiva politica di prezzi praticata da SA

- COSTI
Meno trasferte, minor esigenza di personale

+ OPPORTUNITÀ
Grazie alla gestione proattiva dei sistemi

SA Servizi Associati S.r.l. è concessionaria Zucchetti.

SA Servizi Associati S.r.l. sceglie Kaseya VSA.

www.saserviziassociati.it
www.achab.it/Kaseya

Achab S.p.A. - Milano - www.achab.it - info@achab.it - *Tutti i diritti riservati*

ACHAB Distribuiamo software e serenità