

SUCCESS STORY



datto | RMM

Automazione dei servizi IT: per il business è un processo graduale

Il percorso di familiarizzazione coinvolge i service provider, ma anche i clienti abituati agli interventi tradizionali.

CHI **KARTENIA**

Da oltre trent'anni Kartenia è il punto di riferimento per servizi, macchine, informatica, arredi e forniture varie per uffici.

- Sede: Grassobbio (BG)
- Fondazione: 1983
- Web: www.kartenia.it

“ Ci vogliamo dirigere verso un approccio all'assistenza IT moderno, basato sui servizi a valore aggiunto erogati. Per fare questo occorre uno strumento che fornisca il pieno controllo della situazione: Datto RMM. **”**

Paolo Maladosa
CTO di Kartenia



IL PROBLEMA

Kartenia, dopo aver automatizzato la **gestione remota** di stampanti e multifunzione, era alla ricerca di una soluzione per fare lo stesso con il parco **server e PC** dei propri clienti.

L'assistenza IT a distanza è un'attività complessa spesso svolta con tool RMM che offrono un limitato set di funzionalità, impedendo la creazione di servizi a valore aggiunto. La soluzione ideale per Kartenia avrebbe dovuto essere **semplice** da utilizzare e **non richiedere investimenti iniziali** tali da renderne impraticabile la dismissione nel caso non si fosse rivelata all'altezza.



LA SOLUZIONE

Kartenia ha trovato la risposta in Datto RMM. Ha messo all'opera la soluzione su due binari paralleli: per **sviluppare un nuovo modo di fare business** sui nuovi clienti, con un approccio all'assistenza IT non più basato sulla quantificazione oraria degli interventi bensì sui **servizi a valore aggiunto a costo certo**; e dall'altra parte, sui clienti già acquisiti e abituati a un servizio tradizionale, per promuovere il cambiamento dell'IT management in modo da **non sconvolgere abitudini radicate** col rischio di mettere a disagio i clienti.



I RISULTATI

I primi mesi di esperienza con Datto RMM hanno già permesso a Kartenia di **ampliare l'offerta di business proponendo pacchetti di assistenza a canone fisso**. Concreti anche i **risparmi interni**, grazie alla console unica che consente l'applicazione di standard di monitoraggio a tutti i clienti. Datto RMM viene infine apprezzato per la completezza degli strumenti con cui è possibile **mantenere automaticamente in perfetta forma le macchine dei clienti** riducendo le problematiche e disponendo di informazioni contestuali per intervenire in modo mirato e veloce.

100%
riutilizzo delle procedure di automazione

0%
necessità di accesso fisico ai sistemi dei clienti

Kartenia è leader nei servizi e nei prodotti per l'ufficio.

Kartenia sceglie Datto RMM.

www.kartenia.it
www.achab.it/DattoRMM