

SUCCESS STORY



Il biglietto vincente di un'assistenza evoluta

Un sistema di ticketing completo e strutturato non aiuta solamente a smistare meglio le richieste di assistenza, ma può rivelarsi uno strumento chiave anche in senso imprenditoriale ottimizzando attività, risorse, redditività e opportunità commerciali.

HALOPSA

IL PROBLEMA

STIIP segue una clientela orizzontale che va dallo studio professionale fino alla multinazionale con un ventaglio completo di servizi di consulenza informatica comprensivi di assistenza tecnica – un'area rilanciata in particolare nel 2019 con Uptime, una soluzione imperniata sul modello MSP che ha richiesto il potenziamento delle **funzioni dedicate ai ticket di supporto**. “Fino a quel momento avevamo utilizzato un sistema realizzato direttamente da noi come estensione del nostro ERP, ma ci siamo resi conto che nonostante le capacità di sviluppo interne sarebbe stato più veloce ed efficace adottare **una soluzione ad hoc**”, ricorda Simone Lo Iacono, CEO di STIIP S.r.l. “Lavorare in modalità MSP significa infatti contrattualizzare un servizio, e per far questo ci mancava la possibilità di strutturare il ticket classico per renderlo uno strumento evoluto con cui poter garantire SLA, creare reportistica e valorizzare le nostre risorse”.



LA SOLUZIONE

Tra le soluzioni valutate, **HaloPSA** è stata quella che ha saputo combinare la **completezza** delle funzioni con un'elevata **usabilità** consentendo l'avvio delle operazioni dopo una breve customizzazione iniziale. “HaloPSA è un sistema estremamente **flessibile** che ci permette di seguire un workflow specifico a seconda della categoria del ticket definita in fase di triage preliminare”, sottolinea Lo Iacono. Se in precedenza i tecnici prendevano in carico le richieste secondo l'ordine di arrivo, oggi è possibile **differenziare** il cliente Uptime che dispone di una garanzia prioritaria. Inoltre il ticketing è ora **integrato** con il sistema di gestione e monitoraggio remoto RMM, con Teams per le notifiche, con Calendar per l'organizzazione dell'agenda dei tecnici, con il software contabile per le importazioni schedate delle anagrafiche e persino con il centralino che al primo squillo apre la scheda del cliente chiamante per velocizzare il servizio.



I RISULTATI

Tra i tanti vantaggi, Lo Iacono si sofferma sui benefit che **HaloPSA** garantisce dal lato **imprenditoriale e organizzativo**: “Si tratta di uno strumento importante anche per allocare il lavoro in base alle competenze dei singoli tecnici, strutturando meglio l'intero reparto assistenza e **ottimizzando** gli investimenti sulle risorse, considerando come un ticket associato alle competenze aiuti a **velocizzare** la risoluzione del ticket stesso – un elemento decisivo per il successo di un modello MSP”. Molto apprezzata anche la **reportistica**, vera e propria business intelligence che produce insight preziosi per due motivi: “Innanzitutto possiamo valorizzare il servizio in post-vendita facendo capire al cliente quanto lavoro viene svolto e su quali aree. Internamente, invece, possiamo analizzare la redditività dei singoli clienti, dimensionarli correttamente e apportare eventuali upgrade commerciali con la capacità di motivarli oggettivamente di fronte al cliente stesso”, conclude Lo Iacono.



CHI

STIIP S.r.l.

Realtà specializzata nella digitalizzazione delle aziende per far risparmiare tempo, spazio e risorse attraverso l'implementazione di strumenti e tecnologie digitali modellate sulle esigenze di ogni cliente.

📍 Sede: Montemurlo (PO)

🌐 Web: www.stiip.it


stiip

“Il modello MSP si basa su servizi ‘tutto compreso’ a tariffa fissa, quindi l’allocazione corretta delle risorse influisce direttamente sui ricavi. Un sistema di ticketing strutturato ci aiuta in termini sia di efficacia operativa che di redditività del business.”

Simone Lo Iacono,
CEO di STIIP S.r.l.



STIIP S.r.l.: soluzioni digitali creative per aziende e professionisti.

STIIP sceglie HaloPSA.

➔ www.stiip.it
www.elovade.it/halopsa



80
ticket gestiti
ogni giorno



9
tecnici
di assistenza