



La prevenzione ha bisogno di conoscenza

PREMESSA

La crescente dipendenza delle attività economiche dal perfetto funzionamento dei sistemi IT sottostanti impone agli operatori del settore di andare oltre le tradizionali conoscenze tecniche che un tempo erano sufficienti per intervenire con successo in caso di problemi. Le parole d'ordine attuali sono infatti "prevenzione" e "tempo reale": la prima per tenere sotto controllo gli ambienti informatici in modo che eventuali criticità possano essere intercettate in anticipo e neutralizzate prima che causino danni effettivi, e la seconda per garantire l'immediata attivazione delle misure necessarie in caso di imprevisti.

La società milanese **Timeware S.r.l.** ha fatto di questi due requisiti i cardini della propria attività mettendo le proprie competenze nella continuità operativa a disposizione di una clientela concentrata soprattutto nei settori retail e della ristorazione, ambiti contraddistinti da un forte turnover che favorisce il ricorso alla stabilità offerta dai giusti partner esterni. "È un campo nel quale bisogna sapersi muovere con grande rapidità perché un

inconveniente tecnico può avere l'effetto di bloccare l'intera attività di vendita con in più l'aggravante di influire anche sulla clientela presente: si può ben capire quali conseguenze possa avere un problema di rete che renda inoperative le casse di un negozio o di un'intera catena, magari in un momento di punta", afferma **Alessandro Salberini, co-fondatore e General Manager di Timeware.**

L'ESIGENZA

Per questo Timeware mette in campo un arsenale di servizi e soluzioni mission-critical a valore aggiunto per supportare i sistemi e gli ambienti applicativi di realtà distribuite di ogni dimensione, con un service desk multicanale che agisce da punto unico di contatto per ogni richiesta. Un lavoro che si svolge ininterrottamente nel corso dell'anno con disponibilità 24/7 registrando oltre 100.000 ticket di ogni genere, dalla semplice richiesta di chiarimenti sull'utilizzo di una funzione fino al bug fix più elusivo. "Non supportiamo solamente gli ambienti standard come può essere Windows bensì anche le applicazioni custom dei clienti", sottolinea Salberini. "Questo ci impone di comprendere al meglio il business dei nostri

clienti e le logiche operative sottostanti, offrendo a ciascuno una risposta personalizzata".

Timeware S.r.l.

Timeware è una realtà fondata nel 2003, con l'obiettivo di migliorare le relazioni fra le aziende, i loro mercati di riferimento e i clienti interni ed esterni. Ogni progetto nasce dalla condivisione di esigenze e obiettivi di business dei propri interlocutori, con l'intento di aumentare il margine operativo attraverso il miglioramento del fatturato e della produttività, abbinato alla riduzione dei costi operativi.

<http://www.timeware.it>

Questa attività si svolge su due fronti: la prima linea dei punti vendita, dove è essenziale saper intervenire in tempi brevissimi aiutando anche il personale ad alleviare le pressioni che si possono creare quando si è direttamente a contatto con il pubblico, e i dipartimenti IT delle aziende clienti che vengono aiutati a capire l'origine delle anomalie affinché possano essere corrette - direttamente o tramite fornitori terzi, ma sempre attraverso una gestione trasparente agli occhi del cliente secondo un modello di Single Point of Contact che spesso si estende anche al di là delle attrezzature IT in modo da offrire una risposta realmente globale alle necessità delle aziende.

LA SOLUZIONE E I VANTAGGI

“Tutti i dati raccolti dal service desk durante le richieste di intervento vengono analizzati con tecniche di Business Intelligence e correlati con tutte le altre informazioni acquisite nel corso del rapporto col cliente per estrapolare i problemi di competenza dell’IT aziendale”, dichiara Alessandro Salberini. Un utilizzo delle tecniche di BI che si avvale di appositi motori sviluppati internamente e di competenze dedicate che vengono sfruttate anche ai fini dell’analisi sulle vendite e sui clienti finali secondo un approccio di valorizzazione totale del patrimonio di dati disponibile.

Alla Business Intelligence si affiancano altri tool specializzati che facilitano il lavoro di Timeware e la aiutano a mettere in luce criticità che resterebbero altrimenti nascoste. Tra questi si è aggiunto dalla primavera del 2015 anche **Network Detective di RapidFire Tools**, con cui i tecnici di Salberini possono ora **analizzare le infrastrutture IT dei clienti in maniera sistematica alla ricerca di problemi di varia natura**.

In poco tempo RapidFire Tools si è già fatto apprezzare per le sue caratteristiche come la capacità di **generare facilmente report** mediante analisi guidate anche senza possedere un particolare background tecnico in

quest’area, la presentazione di una **documentazione esaustiva** dall’appel professionale senza l’impegno in termini di tempo che normalmente occorre per ottenere lo stesso genere di risultato manualmente, nonché il **perfetto funzionamento anche in presenza di ambienti eterogenei e virtualizzati**.

Network Detective promette inoltre di portare rapidamente alla luce una varietà di situazioni che diversamente richiederebbero onerose analisi mirate: è il caso per esempio di un cliente presso il quale è stata rilevata la presenza di utenze con caselle email da oltre 40 GB ciascuna, una dimensione tale da appesantire la gestione della messaggistica individuale così come le ricerche e i backup della posta elettronica.

*“RapidFire Tools ci consente di eseguire una **discovery completa** dell’ambiente di un cliente in modo del tutto autonomo senza richiedere alcun impegno al cliente stesso né impattare sul funzionamento dei suoi sistemi”,* evidenzia Salberini. *“Uno **strumento non invasivo** che non crea fastidi viene accettato più volentieri, offrendoci un vantaggio di tipo ‘soft’ anche **nell’utilizzo sui prospect**: una caratteristica molto importante dal momento che tra gli obiettivi di questa reportistica non vi è solamente il supporto del cliente ma senz’al-*

*tro anche quello della **promozione di nuovo business sulla base di una documentazione oggettiva**”.*



Alessandro Salberini,
co-fondatore e General Manager
di Timeware.

Network Detective si presta infatti molto bene a un duplice ruolo: **strumento tecnico** da applicare sistematicamente a scopo di controllo e prevenzione, così come **strumento di business** capace di suggerire le opportunità di intervento esistenti negli ambienti dei clienti acquisiti e potenziali. Un plus da non sottovalutare in un periodo nel quale gli operatori IT sono chiamati non solo a fornire servizi impeccabili, ma anche ad allargare la propria sfera di intervento a nuovi segmenti funzionali o di mercato.