

Mantova, 19 Ottobre 2017

Service Strategies meet Customer Needs

EriZone ottimizza il Service Management di Aton

Roberto Sorato, Service Director Aton



© Aton S.p.a



Gruppo Aton

CHI SIAMO

- **30 anni** di esperienza
- **130** Professionisti
(+18% crescita YoY)
- **50+** risorse impegnate nel Service Desk

SOLUZIONI E SERVIZI

- **Progetti end-to-end** di informatica **mobile e distribuita** per le vendite omnichannel
- Applicazioni di **tracciabilità** e localizzazione di beni e persone
- Servizi di completo **outsourcing IT**



Food-CPG



Retail



Fashion



Manufacturing



Healthcare



Energy & Utilities



Public & Services



I servizi Aton



Supporto multilingua
su applicazioni Aton
e terze parti:
+40 diverse applicazioni
+10.000 users

50 (+20% YoY)

Risorse

15 ITIL

Risorse certificate

13 lingue gestite

Italiano, Inglese, Francese,
Tedesco, Spagnolo,
Portoghese (Aton HQ)

7/7 6.00-23.00



L'esigenza

Una soluzione di ITSM:

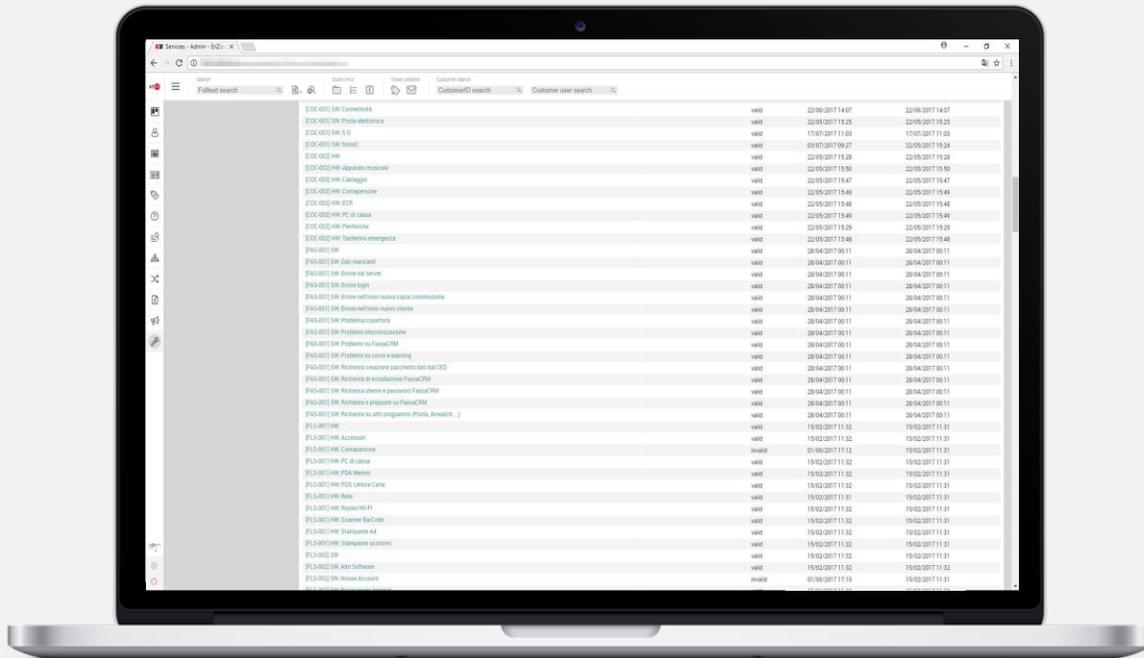
- Standard (parametrizzabile)
- In linea con le specifiche ITIL
- Usabile contemporaneamente alla richiesta
- Limitare l'utilizzo della mail e comunque che la mail potesse far parte del ticket



**Come
abbiamo scelto**

Per alzata di mano

Implementazione

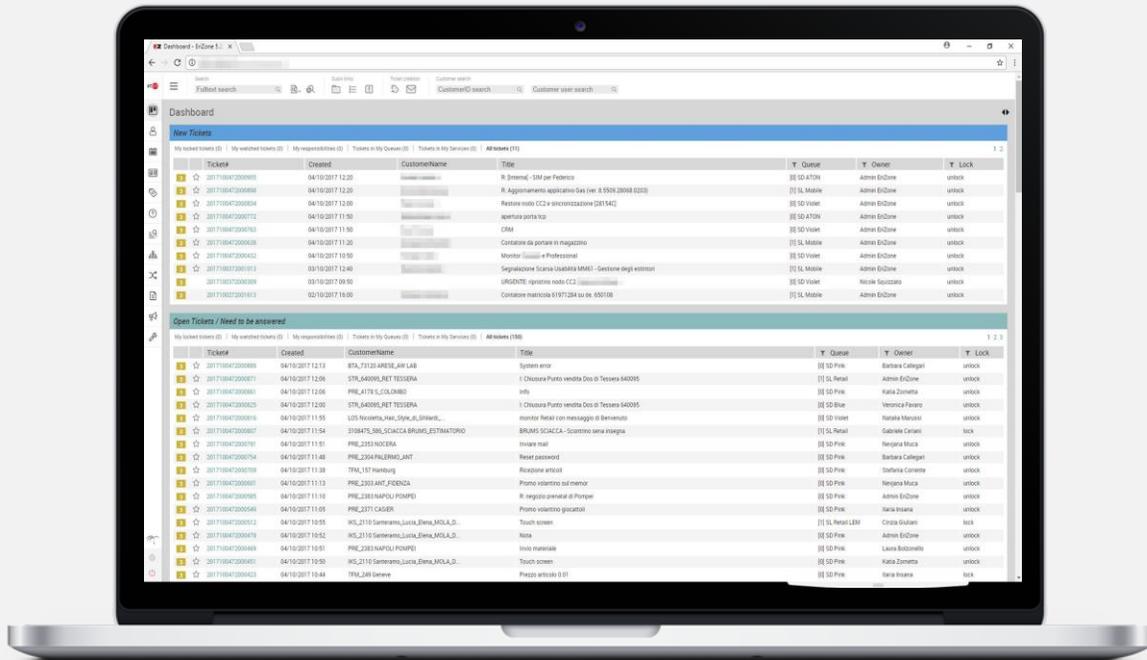


GENNAIO-FEBBRAIO

Sessioni con consulente Würth Phoenix

MARZO

Pilota interno: 2 Agenti dell'IT con 100 utenti



Deploy

APRILE

Clienti di un primo team di I livello

MAGGIO

Clienti di un secondo team di I livello

GIUGNO

Clienti di un terzo team di I livello e coinvolgimento dei team di II livello (ticket with children)

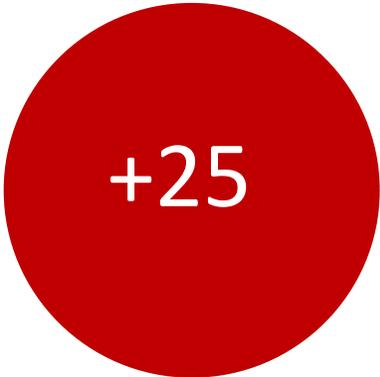
LUGLIO

Piena produzione del Service Desk Aton
Autonomia sistemistica nell'introdurre un nuovo cliente

AGOSTO

Apertura ai clienti => *\customer.pl* e *ticket notification*

I numeri ad oggi



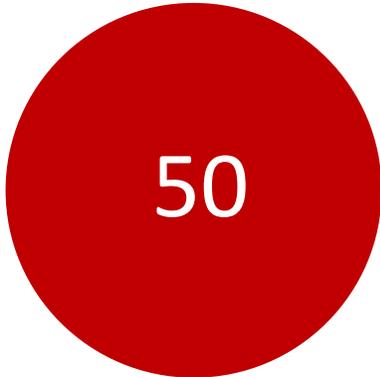
+25

Clienti
serviti



+5.000

Utenti
serviti



50

Agenti
contemporanei



250

Trouble tickets
medi giornalieri



I prossimi passi

- FAQ
- Inventario
- Interfacciamento con i sistemi ITSM dei clienti

I benefici avuti



Agente

- Utilizzo efficiente dell'email
- Velocità di utilizzo (inserimento e ricerca tkt)
- Interazioni agente-utente registrate all'interno del tkt
- Registrazione puntuali delle attività svolte (dal I e II livello) e del tempo impiegato



Cliente

- Finestra sul lavoro del service desk tramite portale e ticket notification
- Report con informazioni puntuali



Amministratore

- Massima configurabilità in tutto il ciclo di vita del ticket
- Supporto puntuale



I miglioramenti attesi

Agente

- Migliorare la ricerca
- Interazione agenti del tkt padre e agenti del ticket figlio
- Tkt pending

Cliente

- Formato della mail spedita dal ticket notification
- Invio periodico di statistiche

Amministratore

- Poter gestire le anagrafiche degli utenti in maniera bulk
- Poter configurare un nuovo cliente tramite wizard



ATON GROUP

W. aton.eu

M. info@aton.eu

IN. it.linkedin.com/company/aton-s.p.a.

Roberto Sorato

Service Director

roberto.sorato@aton.eu

+39 348 1513462