

# White Paper

**Come ottenere un migliore supporto dal tuo fornitore IT**

COME OTTENERE UN MIGLIORE SUPPORTO DAL TUO FORNITORE IT

2

LA GATTA FRETTOLOSA HA FATTO I GATTINI CIECHI

2

I VANTAGGI DI APRIRE TICKET INVECE DI USARE LO SMARTPHONE

3

APRIRE UN TICKET A REGOLA D'ARTE

4

## COME OTTENERE UN MIGLIORE SUPPORTO DAL TUO FORNITORE IT

Se il tuo lavoro e la tua azienda poggiano pesantemente sull'informatica **è naturale che tu voglia un IT perfettamente funzionante ed efficiente.**

E qualora dovesse sorgere qualche problema, questo dovrebbe essere risolto nel minor tempo possibile dal fornitore di servizi IT. Comprensibile.

**Ma hai mai pensato che il modo in cui segnali i problemi al fornitore ha un impatto non trascurabile sulla velocità con cui i problemi vengono risolti?**

Proviamo a fare qualche riflessione insieme sull'impatto del tuo modo di interagire con il fornitore IT sui tempi di risoluzione dei problemi.

## LA GATTA FRETTOLOSA HA FATTO I GATTINI CIECHI

Cosa c'entrano i gatti con i problemi dell'IT?

Non c'entrano direttamente i gatti naturalmente, ma questo detto ben si adatta alla nostra situazione: **la fretta è sempre una cattiva consigliera.**

Quando hai un problema con l'IT è presumibile che il problema rallenti o renda impossibile il tuo lavoro e, quindi, è normale che tu voglia risolvere il problema il più in fretta possibile.

Allora prendi lo smartphone e inizi a chiamare il tecnico più bravo che lavora presso il tuo fornitore IT, poi chiama l'altro, il più simpatico, poi chiama il titolare... insomma, fai di tutto per essere sicuro che qualcuno si faccia carico del tuo problema.

E se non trovi nessuno disponibile, cominci con:

- WhatsApp;
- Telegram;
- Facebook;
- Teams;
- Skype;

...e chi più ne ha più ne metta.

Benché, ripeto, sia assolutamente comprensibile questo modo di procedere, in genere questo comportamento rallenta la risoluzione dei tuoi problemi.

Infatti, usando questa modalità per segnalare un problema si danno per scontate molte cose che in realtà non lo sono affatto.

**Chiamando una persona sul cellulare stai dando per scontato che quella persona:**

- sia libera, cosa che potrebbe non essere vera;
- sia in grado di capire e risolvere il tuo problema;
- abbia tempo libero a sufficienza per affrontare il tuo problema;
- sia sufficientemente pronta e lucida per ricordarsi di segnalare eventualmente ai colleghi il tuo problema;
- non stia lavorando presso un cliente, perché se sta lavorando presso un cliente e deve “staccare” per dare retta a te... prova a pensare a quando il tecnico starà lavorando presso la tua sede e dovrà “staccare” per rispondere al telefono alla richiesta di un altro cliente.... saresti contento?

...in realtà l'elenco potrebbe continuare a lungo. Ma non siamo qui per fare elenchi, bensì per capire qual è il modo migliore per segnalare un problema al tuo fornitore.

Salvo rari casi, procedere come appena descritto risulta poco efficace e potrebbe portare a perdere dell'ulteriore tempo sia te, sia il tuo fornitore.

Allora **qual è il modo migliore per dare visibilità al tuo problema** e fare in modo che venga intercettato dal tecnico idoneo a risolverlo?

## I VANTAGGI DI APRIRE TICKET INVECE DI USARE LO SMARTPHONE

Benché utilizzare il telefono (anzi, lo smartphone) per provare a intercettare il tuo interlocutore ti possa sembrare la via più celere per risolvere i problemi, spesso e volentieri non lo è affatto.

**Il modo migliore è utilizzare la piattaforma di ticketing che il fornitore IT mette a disposizione** per gestire la lavorazione dei problemi e delle segnalazioni dei clienti.

Ma perché è meglio usare un'applicazione invece del praticissimo smartphone che con due tap sullo schermo permette di raggiungere chiunque?

Vediamo insieme perché.

- **Il sistema di ticketing è utilizzato da tutto il personale tecnico** che lavora presso il tuo fornitore di servizi IT e, quindi, aprire un ticket significa dare visibilità sul problema a tutta l'azienda e non a una sola persona.
- Siccome tutto il personale del fornitore ha accesso al sistema di ticketing, **il tuo problema verrà assegnato al tecnico più indicato** per risolvere il tuo inconveniente.
- Se il tuo problema è complesso e richiede l'intervento e l'esperienza di più figure tecniche, **all'interno del sistema di ticketing il tuo problema “viaggia” da un tecnico all'altro portandosi dietro tutte le informazioni** e i tecnici non devono chiedere a te ogni volta le stesse informazioni. In questo modo risparmi tempo ed eviti di venire disturbato per fornire informazioni che hai già dato.

- I problemi registrati all'interno di un sistema di ticketing sono “registrati per sempre” **non si possono perdere e non ci possono essere dimenticanze.**
- **Puoi verificare lo stato di avanzamento e di risoluzione di un ticket** senza dover chiedere a nessuno, lo puoi fare in autonomia.
- I tecnici del fornitore **hanno una visione globale di tutti i ticket aperti** e quindi sanno dare la giusta priorità e il giusto ordine di risoluzione. Per esempio il problema segnalato da te potrebbe essere conseguenza di un altro problema e pertanto finché non si risolve il problema a monte non c'è nulla da fare.
- In ogni momento puoi fornire dati aggiuntivi, aggiungere ulteriori informazioni o allegare delle immagini.
- Puoi accedere al sistema di ticketing in totale autonomia e quindi non devi aspettare che sia libero il tuo interlocutore; **puoi aprire i ticket quando fa più comodo a te.**

Se è vero che è meglio utilizzare un'applicazione di ticketing, come si deve procedere nell'apertura di un ticket? Cosa occorre scriverci dentro?

## APRIRE UN TICKET A REGOLA D'ARTE

Se un problema tecnico ti impedisce di lavorare e quindi ti fa perdere tempo è facile pensare che tu voglia liberarti della questione il prima possibile, passando ai tecnici del tuo fornitore di servizi IT la patata bollente.

Quindi potresti pensare “ho capito. Non chiamo il tecnico al telefono ma butto giù due righe al volo nel sistema di ticketing, tanto poi se la vedranno i tecnici, giusto?”.

Sbagliato!

**Aprire un ticket “alla carlona”,** mettendo dentro le informazioni con pressapochismo e sperando che il tecnico di turno intuisca il problema **è la strada migliore per allungare i tempi di risoluzione del problema.**

Sì, perché il tecnico probabilmente non capirà al volo di cosa stai parlando e inizierà a tormentarti con mille domande per circoscrivere meglio il problema.

Se vuoi davvero che il problema venga risolto il più velocemente possibile, **devi essere il più preciso e chiaro possibile:** in questo modo il tecnico si concentrerà sui tecnicismi senza farti perdere tempo alla ricerca di informazioni.

Quali sono dunque le pratiche migliori per aprire un ticket come si deve?

- **Cercare di essere il più dettagliato e circostanziato possibile** nel fornire informazioni sul problema, allegando immagini se necessario.
- **Specificare se il problema è bloccante** o riguarda solo un'applicazione o una specifica attività
- **Elencare le circostanze** in cui si verifica.
- Se il problema si riproduce sistematicamente, elencare i passi perché questo si presenti.
- **Segnalare un solo problema nel ticket;** se hai diverse richieste, occorre aprire un ticket per ciascuna richiesta.

Vuoi un esempio concreto di cosa significhi aprire un ticket con tutti i dettagli in modo che il tecnico possa lavorarci sopra il più velocemente possibile?

Ok, eccoti accontentato.

Esempio di ticket aperto frettolosamente.

-----  
Ciao,

non mi va la posta elettronica, mi potete aiutare?  
-----

A questo punto il tecnico che prende in carico la tua richiesta ti chiederà a più riprese:

- Non ti funziona mai o solo ogni tanto?
- Che programma usi per la posta elettronica?
- Non ti funziona da casa o in ufficio?
- Via web riesci a controllare la posta elettronica?
- Non riesci né a inviare e nemmeno a ricevere?
- ecc.

E tutte queste domande te le farà a più riprese, nel tempo, ma mano che la sua procedura di risoluzione dei problemi va avanti. E **tu perderai un sacco di tempo** oltre a farti il fegato marcio perché nella tua mente ronzerà la domanda “ma quanto ci vuole a risolvere un problema della posta elettronica?”.

**Ecco allora come potresti aprire un ticket** dettagliato con tutti i particolari, in modo da facilitare la vita del tecnico ma, soprattutto, in modo da avere la soluzione il più velocemente possibile.

-----  
Ciao,

ho dei problemi con la posta elettronica.

Uso Outlook 2016 da casa e ho problemi.

In realtà da casa riesco a ricevere ma non a inviare.

Se invece consulto la posta via web non ho nessun problema.

In ufficio nessun problema, nemmeno usando Outlook.

Mi sapete aiutare?

È chiaro che il tecnico non ha la bacchetta magica, tuttavia **ha molte informazioni sulle quali lavorare** perché **ha chiaro il quadro della situazione** e può eliminare direttamente alcune cause e alcuni scenari e andare più diretto verso la soluzione.

In conclusione, dai ragionamenti fatti, appare chiaro che la modalità con la quale si segnalano dei problemi al fornitore sia determinante per la velocità di risoluzione dei problemi stessi.

**Il rapporto cliente-fornitore è un gioco di squadra** in fondo: meglio ci si passa la palla, prima si arriva danti alla porta avversaria.