

Un'assistenza... a prova di bomba

Dopo aver chiuso il 2002 con buoni successi sul mercato nazionale ed estero, nonostante il periodo non bello per l'economia mondiale, la ETERE ha deciso di introdurre una grande novità nell'organizzazione del Servizio Supporto Clienti: esso sarà dunque attivo 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, con personale sempre in sede. La ETERE si è chiesta un po' di tempo fa: perché le emittenti radiotelevisive sono in onda 24 ore al giorno ed il supporto clienti delle aziende broadcast non segue lo stesso orario? Cosa accade se si verificano delle emergenze negli studi d'emissione? Come possiamo incrementare il servizio di supporto e migliorare il rapporto qualità/prezzo del nostro prodotto? Proprio per queste ragioni è stata fatta la scelta del supporto h24.

Tutti sappiamo che negli studi di emissione si possono verificare delle emergenze tali da mandare in panico gli operatori. Esse si verificano soprattutto nelle ore di punta, ad esempio in prima serata, proprio quando il supporto delle aziende broadcast non è attivo oppure è attivo tramite reperibilità (come era in precedenza il servizio della ETERE). Ma avere dei tecnici in sede, con tutti gli strumenti disponibili, è cosa ben diversa dalla semplice reperibilità. Il supporto h24 rappresenta una maggiore garanzia e quindi più tranquillità per i tecnici che operano nelle emittenti. Esso partirà dal mese di maggio.

La messaggistica SNMP

L'azienda marchigiana non si è comunque fermata qui, ma è andata ben oltre, sviluppando la nuova messaggistica SNMP, che rappresenterà il nuovo modo di fare assistenza ai clienti. SNMP è uno standard di mercato che permette la spedizione di 'messaggi di allarme' attraverso una connessione IP; quindi tutti i clienti che hanno una semplice connessione router o internet potranno inviare la loro diagnostica alla ETERE. Qui una postazione la raccoglierà e presenterà al supporto clienti una visione grafica dello stato di tutti i sistemi.

Solo ETERE è capace di un'assistenza "pro-attiva", in grado quindi di prevedere i guasti del sistema prima che si verifichino e anche di avvertire il cliente dell'imminente guasto. La stessa cosa accade nelle nostre automobili, quando la spia del carburante ci avverte che il serbatoio è quasi vuoto.

Nel caso di un sistema televisivo può accadere che un disco del videoregistratore non funzioni correttamente, oppure che ci sia un cavo non funzionante; in questi casi ci sono dei "campanelli di allarme" avvertiti dalla consolle, che trasmette al cliente l'imminenza del guasto dell'impianto. Se il cliente non prende in considerazione il "messaggio d'allarme", esso sarà inviato continuamente fino a che l'impianto non presenterà più l'anomalia. Tutti i Pc hanno la messaggistica SNMP con Windows 2000 e tutti gli applicativi contenuti in ETERE 13, la release appena rilasciata (e completamente sviluppata in SQL), sono abilitati per inviare i messaggi diagnostici in standard SNMP.

Interventi in calo

Per dare infine qualche dato sulla qualità del prodotto ETERE e sul Servizio Supporto, si possono prendere in considerazione gli interventi richiesti dai clienti negli ultimi 3 anni. Come si può vedere dal grafico, essi sono andati decrescendo, passando dai 3984 del 2000 ai 3534 del 2001, ai 2577 del 2002. La stessa linea ha seguito il tempo impiegato nella risoluzione dei problemi. E questo è il risultato di un gran lavoro svolto sul software, che parte dal settore R&D e passa per quello della Qualità, che effettua test sempre più minuziosi sul prodotto, prima del rilascio ai clienti.

Tutto questo per offrire alla clientela di ETERE un plus che solo le aziende con una storia, un'esperienza e molti impianti funzionanti da anni come garanzia sono in grado di offrire.

ETERE - tel. 0733/9564
info@etere.com
www.etere.com

