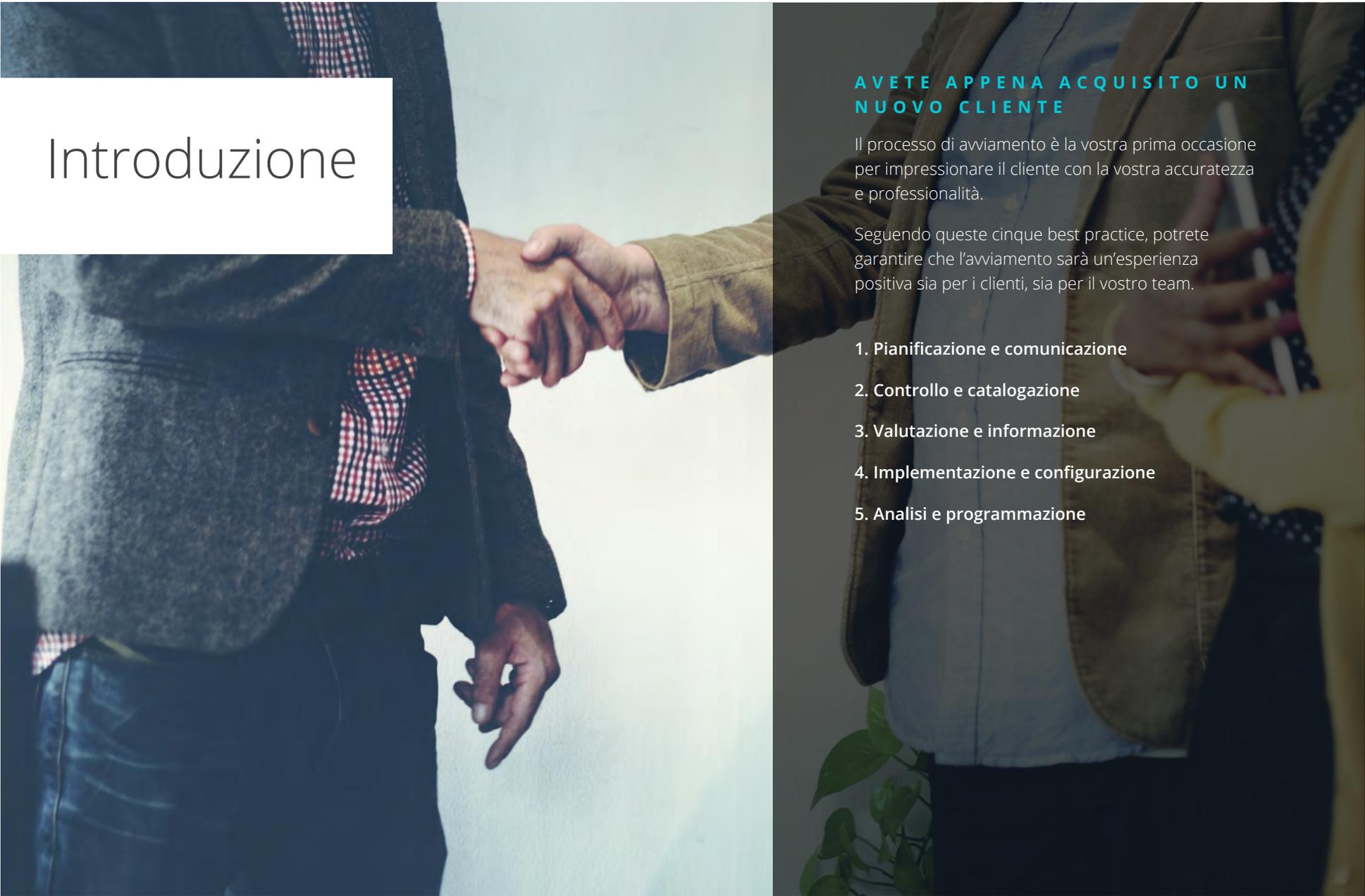


A photograph of two business women standing on a balcony with a metal railing. The woman on the right is holding a tablet and pointing at the screen, while the woman on the left looks on. They are both dressed in professional attire. The background shows a blurred cityscape.

5 BEST PRACTICE PER ACQUISIRE NUOVI CLIENTI

E-BOOK INTRODUTTIVO

A photograph of two business professionals shaking hands. The person on the left is wearing a dark grey blazer over a red and white checkered shirt. The person on the right is wearing a brown blazer over a light blue shirt. The background is a plain, light-colored wall.

Introduzione

AVETE APPENA ACQUISITO UN NUOVO CLIENTE

Il processo di avviamento è la vostra prima occasione per impressionare il cliente con la vostra accuratezza e professionalità.

Seguendo queste cinque best practice, potrete garantire che l'avviamento sarà un'esperienza positiva sia per i clienti, sia per il vostro team.

1. Pianificazione e comunicazione
2. Controllo e catalogazione
3. Valutazione e informazione
4. Implementazione e configurazione
5. Analisi e programmazione

DEFINITE ASPETTATIVE CHIARE PER LA VOSTRA RELAZIONE CON IL CLIENTE

Prima di iniziare a prendere il controllo dell'ambiente IT del cliente, sviluppate un piano completo per garantire che il processo di avviamento sia efficiente e trasparente. Dovete essere chiari e precisi con i clienti su ciò che farete e quando. Inoltre, il vostro team interno ha bisogno che comunichiate chiaramente le aspettative del cliente.

In alcune situazioni, potrebbe anche essere necessario trasmettere ai rappresentanti IT del cliente, sia tramite il comportamento, sia tramite ciò che dite, che siete lì per aiutarli, che siete un'estensione del loro team.

1. Pianificazione e **comunicazione**



IMPRESSONATE I VOSTRI CLIENTI CON UNA TRANSIZIONE UNIFORME

La vostra prima priorità è gestire la transizione uniforme del supporto IT. Un ottimo punto di partenza è garantire che voi o il vostro cliente recuperiate le password e gli account necessari dal provider di supporto uscente. Un cambio trasparente della guardia verrà ricordato dal vostro cliente come un esempio di pianificazione efficace e di esecuzione affidabile. Biasimare il provider uscente per eventuali problemi ancora presenti non porterà nuove soluzioni, solo nuovi problemi. Fate del vostro meglio per assicurare una transizione uniforme e amichevole.

Pianificazione e **comunicazione**



2. Controllo e catalogazione

LANCIATE LA VOSTRA RELAZIONE CON UNA VERIFICA COMPLETA E AUTOMATIZZATA

Una completa verifica dell'ambiente del nuovo cliente mostra accuratezza e validi processi da parte vostra, per non parlare poi dell'onesto interesse alle loro esigenze. Sebbene molti MSP adottino ancora un approccio di tipo "carta e penna" al progetto, questo processo "analogico" richiede molto tempo e può comportare disagi per il cliente. Peggio ancora, può dare luogo ad errori e informazioni incomplete. Per la massima velocità e precisione, utilizzate uno strumento di controllo automatizzato. Ciò consentirà di ridurre il tempo del controllo da ore a minuti e di generare facilmente un rapporto di inventario che trasmette informazioni utili al cliente.

Potrebbe essere il primo rapporto di controllo completo mai visto per il loro ambiente.

INIZIATE DEI RAPPORTI PER IMPOSTARE UNA LINEA DI BASE

Nel caso non lo abbiate già fatto, valutate l'investimento in uno strumento di reportistica, in modo da poter iniziare immediatamente a mostrare il valore, fornendo valutazioni proattive anche prima di aver completato l'avviamento. Il vostro cliente apprezzerà una visione di facile comprensione della rete e dell'infrastruttura IT e questa sarà la linea di base per la valutazione del valore aggiunto e per stabilire le SLA e definire le aspettative.

I vostri rapporti identificheranno inoltre potenziali aree problematiche che il cliente deve affrontare prima del completamento dell'avviamento. Questa è la vostra occasione per brillare. Guidate il cliente attraverso il suo ambiente, evidenziate qualsiasi cosa ritenete sia problematica o che necessiti di attenzione. In genere, è consigliabile non parlare in modo scortese della precedente azienda di supporto IT, ma evidenziate i problemi che potrebbero causare tempo di inattività per il cliente o ore di lavoro impreviste al team di supporto per problemi complessi. Classificate i problemi in termini di criticità e accertatevi che il cliente capisca le potenziali ricadute nel caso non venissero affrontati per assicurarvi la copertura nel caso qualcosa non funzionasse durante il vostro mandato.

3. Valutazione e informazione

4. Implementazione e **configurazione**

IMPOSTATE UNA SOLUZIONE RMM PER FORNIRE UN SERVIZIO ECCEZIONALE

Implementate una soluzione software di monitoraggio remoto mobile (Remote Monitoring and Management, RMM) per consentirvi di gestire in remoto l'ambiente del cliente in modo semplice e su base continuativa.

Una soluzione RMM vi consentirà di installare agenti su ciascun dispositivo e popolare il sistema di monitoraggio, gestire l'integrazione di tutti i dispositivi, valutare l'ambiente IT del cliente e vi offrirà gli strumenti per gestire le patch, mantenere aggiornato il software antivirus, eseguire backup e altro ancora in modo automatizzato ed economicamente vantaggioso.

Implementazione e **configurazione**

INDIVIDUAZIONE E RISOLUZIONE DEI RISCHI UTILIZZANDO LO STRUMENTO RMM

Dopo aver implementato la soluzione RMM, sarete in grado di portare ulteriori problemi all'attenzione del cliente. Risolvete tutti i problemi che il cliente è disposto a risolvere, in modo da garantire che non inizierete il rapporto con le conseguenze degli errori di un precedente MSP. Se siete preoccupati per il numero e la potenziale gravità dei problemi esistenti, definite una linea di base su ciò che potete supportare e fornite al cliente un piano su come estendere tali requisiti.

In genere, i clienti comprendono che una soluzione di backup e ripristino di emergenza (Disaster Recovery) scarsa o inesistente e un AV e un piano di patch poco brillanti possono aprire la loro attività a rischi significativi. Spesso, saranno quindi entusiasti di lavorare con voi per risolvere questi tipi di problemi. Il positivo effetto collaterale della risoluzione di tali rischi, sarà una maggiore abilità nel supportarli facilmente.

ACCERTATEVI DI NON LASCIARE ZONE GRIGIE

Terminata la fase di avvio, incontratevi con il cliente e analizzate ciò che è stato fatto e, se pertinente, ciò che è ancora in sospeso. In base ai risultati dell'implementazione, i vostri SLA potrebbero necessitare di adeguamento. Accertatevi di non lasciare zone grigie, quali hardware non supportato o software che potrebbe causare confusione o dissenso. Accertatevi di disporre di un piano per costi e progetti imprevisti, ma non lasciate buchi contrattuali che potrebbero porvi in una situazione nella quale il cliente ritiene che una determinata area sia coperta quando, in realtà, non lo è.

Una partenza su fondamenta ben definite è nel miglior interesse di tutti. È consigliabile offrire ai clienti gestiti tariffe scontate per il lavoro su progetti allo scopo di promuovere ulteriore business e stabilire buona volontà. Molti provider offrono una scala progressiva: maggiore il lavoro svolto su progetti, migliori saranno le tariffe orarie nel corso dell'anno.

Infine, pianificate la vostra prima riunione lavorativa trimestrale, durante la quale presenterete rapporti in forma grafica di alto livello che dimostrano i servizi che offrite e il relativo valore per l'attività del cliente.

5. Analisi e programmazione



Come
SolarWinds MSP
può aiutare

SolarWinds MSP semplifica l'adozione di best practice e aiuta la crescita della vostra attività grazie alla suite SolarWinds RMM, la sua premiata piattaforma di Remote Management e automazione dei servizi, per una maggiore integrazione dei clienti e molto altro ancora. La suite SolarWinds RMM ha una lunga e comprovata esperienza di assistenza ai MSP. Per ottenere un'effettiva scalabilità favorisce la standardizzazione e l'automazione delle impostazioni nella fornitura di servizi IT.

Migliaia di MSP utilizzando le soluzioni SolarWinds MSP per offrire servizi gestiti scalabili, flessibili e remunerativi ad oltre 100.000 PMI in tutto il mondo.

Informazioni su SolarWinds MSP



commerciale@n4b.it

0522 1607018

Via Sant'Ambrogio 4/2

42122 Reggio Emilia (RE)



SolarWinds MSP offre ai provider di servizi IT tutte le tecnologie più all'avanguardia per raggiungere il successo, grazie a soluzioni che includono sicurezza su più livelli, intelligence collettiva e automazione intelligente, sia on-premise sia su cloud, e supportate da dati estremamente fruibili che consentono ai provider di servizi IT di lavorare in modo più semplice e veloce. SolarWinds MSP consente ai nostri clienti di concentrarsi su ciò che conta di più: rispettare gli SLA e offrire servizi in modo efficace ed efficiente. Per ulteriori informazioni, visitate il sito solarwindsmsp.com.

solarwindsmsp.com

© 2017 SolarWinds MSP UK Ltd. Tutti i diritti riservati.