

# COME MIGLIORARE L'ESPERIENZA CLIENTI

QUATTRO MODI PER INCREMENTARE IL VALORE  
DEL BUSINESS AGLI OCCHI DEI CLIENTI

[LEGGI L'E-BOOK](#)



## Valore aggiunto n. 1

### RIVESTITE IL RUOLO DI CIO VIRTUALI NON DI SEMPLICI ESPERTI IT

Siate strateghi, oltre che esperti di soluzioni IT. Valutate le esigenze dell'azienda e sottoponete ai vostri clienti idee, best practice e soluzioni tecniche in grado di favorire il raggiungimento degli obiettivi a lungo e a breve termine della vostra clientela. **Ecco alcuni suggerimenti per iniziare:**

- Spuntate le caselle dello SLA, garantite una comunicazione continua e anticipate in modo proattivo le esigenze dei clienti, nonché le dinamiche in continua evoluzione dell'ambiente di lavoro. Quando si verifica un evento o una violazione che potrebbe avere un impatto sui clienti, comunicatelo e affrontate la notizia in modo diretto, discutendo dell'approccio da adottare. Che si tratti di un problema legato a eventi atmosferici, a un nuovo criterio pubblico o a una minaccia informatica, la vostra priorità assoluta è informare i clienti.
- Offrite servizi professionali non dimenticando di curare i rapporti interpersonali. Sforzatevi di individuare cosa è importante per i vostri clienti e quali sono i loro obiettivi sia sul piano professionale sia personale. Per intraprendere rapporti commerciali fruttuosi è necessario costruire vere e proprie relazioni interpersonali e giungere a risultati significativi.

## FLESSIBILITÀ E RESPONSABILITÀ

Per incrementare il proprio successo, gli MSP devono implementare procedure definite e, al contempo, disporre di un discreto livello di flessibilità per evitare un approccio standardizzato alla fornitura dei propri servizi. Oltre a fornire procedure operative e a proporre riunioni standard, **gli MSP di successo sanno come far sentire importanti i propri clienti** personalizzando la fornitura dei propri servizi e rendendo il team responsabile dell'esperienza clienti.

- Durante la stesura del contratto, **dovranno indicare scadenze auto-imposte e includere ragionevoli tempi di risposta** per quanto concerne le chiamate e le visite del servizio di assistenza. È necessario inoltre aggiungere una clausola separata nel contratto che regolamenti le emergenze poiché in questi casi sono richiesti interventi tempestivi. In tal modo le aspettative vengono fissate fin dall'inizio.
- Se il cliente necessita di altri elementi, **è necessario includere anche questi nel contratto**, poiché si tratta di servizi che aziende e MSP devono fatturare.
- **Assumetevi sempre la piena responsabilità dell'esperienza dei vostri clienti.** La comunicazione rappresenta un fattore critico, come è fondamentale che i team siano consapevoli dell'importanza della soddisfazione dei clienti perché la vostra azienda riscuota il successo che merita. Tali punti dovranno essere parte della vostra cultura e di ogni contratto stipulato.

# Valore aggiunto n. 2



## Valore aggiunto n. 3

### PRESENZA

Durante le riunioni con i clienti, soprattutto dal vivo, **lasciate perdere i dispositivi elettronici fonte di distrazioni e concentratevi esclusivamente sul vostro cliente.** Ascoltate e apprendete quali sono le sue esigenze, discutete sul vostro operato e su eventuali miglioramenti necessari perché il cliente raggiunga i propri obiettivi. Il cliente desidera toccare con mano il vostro interesse nei suoi confronti e rispetto al suo successo. Eventuali distrazioni durante i vostri incontri o una cattiva gestione delle sue aspettative potrebbero lasciare campo libero alla concorrenza.

- **Programmate incontri regolari per discutere delle aspettative,** magari una volta al mese, ogni trimestre o anche solo due volte in un anno, a seconda del cliente. All'inizio potrete fissare un maggior numero di incontri e poi, nel tempo, ridurre la frequenza delle riunioni, a seconda delle necessità e delle vostre esigenze.
- **Stilate l'elenco di argomenti di cui discutere e gestite voi le riunioni,** così come ci si aspetta da ottimi consulenti quali siete; cercate inoltre di concentrarvi soprattutto sulle esigenze del cliente. Preparate l'ordine del giorno, partecipate attivamente alla riunione e terminatela con un breve riepilogo delle cose da fare e delle successive fasi da affrontare.
- **Parlate di successo.** Siate pronti a discutere dei successi e dei punti deboli del business. Utilizzate gli strumenti di creazione di rapporti esecutivi per aiutarvi durante la discussione e create un business case specifico relativo a ROI ed esigenze future.

## INTRAPRENDEZA

**Prendete nota dell'ecosistema IT dei vostri clienti** inclusi gli acquisti software effettuati in passato e i dispositivi mobili. Sono tante le aziende che acquistano nuove tecnologie e che non le implementano correttamente o non lo fanno affatto; in qualità di CIO virtuale, prendere nota e avere il controllo sull'intero ambiente IT del vostro cliente è una mossa intelligente, ingegnosa e strategica.

- **Aiutate il cliente a risparmiare.** Mediante un'attenta valutazione delle risorse dei clienti, gli MSP potranno far progredire l'azienda e guadagnarsi il rispetto di chi hanno di fronte: individuare tecnologie ancora funzionanti ma male utilizzate rappresenta un ottimo modo per mostrare al cliente che non vi aspettate da lui nuovi investimenti, ma che utilizzerete gli investimenti esistenti per dare una marcia in più alla sua impresa.
- **Valutate le risorse.** Un buon MSP non gestisce un ambiente in modo inconsapevole. Eseguite la valutazione della rete e individuate eventuale software o hardware in attesa di essere utilizzato.
- **Guadagnatevi il rispetto del cliente.** Assicurandovi che gli investimenti IT esistenti siano utilizzati in modo opportuno, guadagnerete il rispetto del vostro cliente e potrete creare il business case per gli acquisti futuri in modo molto più semplice.

# Valore aggiunto n. 4



Come  
possiamo  
aiutarvi

SolarWinds MSP rappresenta un programma in grado di agevolare gli MSP di tutto il mondo a stabilire **le best practice su marketing, vendite, assistenza e tecnologia**. Il nostro team di esperti e il portafoglio di risorse, soluzioni e set di strumenti in continua espansione offrono agli MSP quello che serve per superare ogni volta le aspettative dei clienti. Offriamo il portafoglio di funzionalità più ampio e completo del settore, progettato per gli MSP di ogni dimensione e di qualsiasi parte del mondo. **Ecco alcuni esempi:**

- **Remote Monitoring & Management.** Consente di rilevare e aggiungere automaticamente i dispositivi dei clienti, installare antivirus e patch, configurare i backup e automatizzare tutti gli interventi di manutenzione, senza richiedere alcuna esperienza di programmazione. Inoltre, la suite SolarWinds RMM genera automaticamente rapporti brandizzati ed informativi su tutti gli aspetti tecnici e di business, a vantaggio di MSP, team e clienti.
- **MSP Anywhere.** Queste potenti tecnologie offrono agli MSP la possibilità di fornire assistenza remota e on-demand a qualsiasi computer, in qualunque momento. MSP Anywhere è la soluzione per il servizio clienti da remoto necessaria ai professionisti dei servizi IT per trasformare un'esperienza cliente soddisfacente in un'assistenza senza paragoni.
- **MSP Manager.** Un software di gestione dei servizi completo di ogni funzionalità e basato su cloud che aiuta gli MSP ad assistere i clienti e a gestire con successo un'impresa di servizi IT senza necessità di avvalersi di un tecnico dedicato. È finito il tempo dei costosi strumenti PSA: diamo il benvenuto a MSP Manager.

# 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/it](http://solarwindsmsp.com/it).

[solarwindsmsp.com/it](http://solarwindsmsp.com/it)

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