



# Deskero Case Study



## Overview

Per adattarsi meglio alle esigenze specifiche del team tecnico Easydom, **Deskero è stato completamente personalizzato**, con una nuova struttura nella gestione dei ticket e dei clienti prioritari creata ad hoc.

Grazie alla sua **flessibilità**, Deskero ha permesso allo staff di Easydom di gestire l'assistenza clienti in maniera semplice ed immediata, minimizzando i tempi di risposta e di gestione.



## About Easydom

**L'obiettivo di Easydom è quello di trasformare la domotica in una tecnologia semplice, immediata e quotidianamente fruibile**, mettendola a disposizione di tutti. Rendere una tecnologia così innovativa altrettanto facile da usare non è semplice, ed è proprio per questo che il punto di partenza di Easydom è da sempre **l'ascolto attento del cliente** e delle sue necessità.

**Con una sede in Italia, una in USA e una in Messico, Easydom è un'azienda in forte espansione**, che opera all'interno di un settore altamente innovativo. Offrire un'assistenza clienti di assoluta eccellenza, in ogni fase (dalla richiesta di informazioni iniziale al supporto tecnico nel momento dell'installazione vera e propria) è parte integrante della filosofia aziendale, completamente tesa ad offrire il massimo livello qualitativo, sia per i consumatori finali che per i partner commerciali.



*Grazie alla flessibilità  
e alla possibilità di  
personalizzare la  
piattaforma Deskero  
abbiamo sensibilmente  
migliorato il nostro  
help desk.  
I nostri clienti possono  
ora comunicare con  
noi attraverso un  
mezzo più diretto e  
professionale.*

Lorenzo Santagata  
Easydom

## Before Deskero

Easydom è costruita attorno ad un team tecnico dinamico per cui **ogni momento del servizio clienti è fortemente collaborativa** e viene coordinata con la più grande attenzione, per garantire il massimo livello di servizio possibile. Preservare e migliorare questo tipo di gestione era un'assoluta priorità.

Era altrettanto importante **gestire le necessità di clienti estremamente diversi fra di loro**: il team Easydom si ritrovava a dover monitorare diversi canali (dal web al telefono), risolvere una grande varietà di situazioni (dal singolo prodotto alla progettazione di interi sistemi), contattare tipologie di clienti differenti (dal professionista del settore alla famiglia di consumatori).

Per mantenere un elevato standard qualitativo e dei tempi di risposta ridotta, il dispendio di risorse interne era diventato notevole: **un help desk tradizionale, basato su un rigido ticket system non bastava più. Serviva uno strumento innovativo, flessibile e in grado di snellire i tempi e semplificare le operazioni.**

L'obiettivo del cambiamento è stato questo: automatizzare e semplificare il più possibile la gestione quotidiana, in modo da avere più risorse da dedicare al contatto diretto con il cliente, continuando a migliorare la qualità del servizio.

## Deskero Rising

Il team di Deskero ha collaborato con Easydom per adattarsi il più possibile alle esigenze aziendali e procedere in questa direzione.

Per prima cosa si è scelto di procedere con una **completa personalizzazione grafica**, che ha permesso alla piattaforma di assistenza di diventare un tutt'uno con l'esperienza online dei clienti Easydom: un requisito fondamentale per l'azienda, che voleva offrire **il massimo della continuità online**.



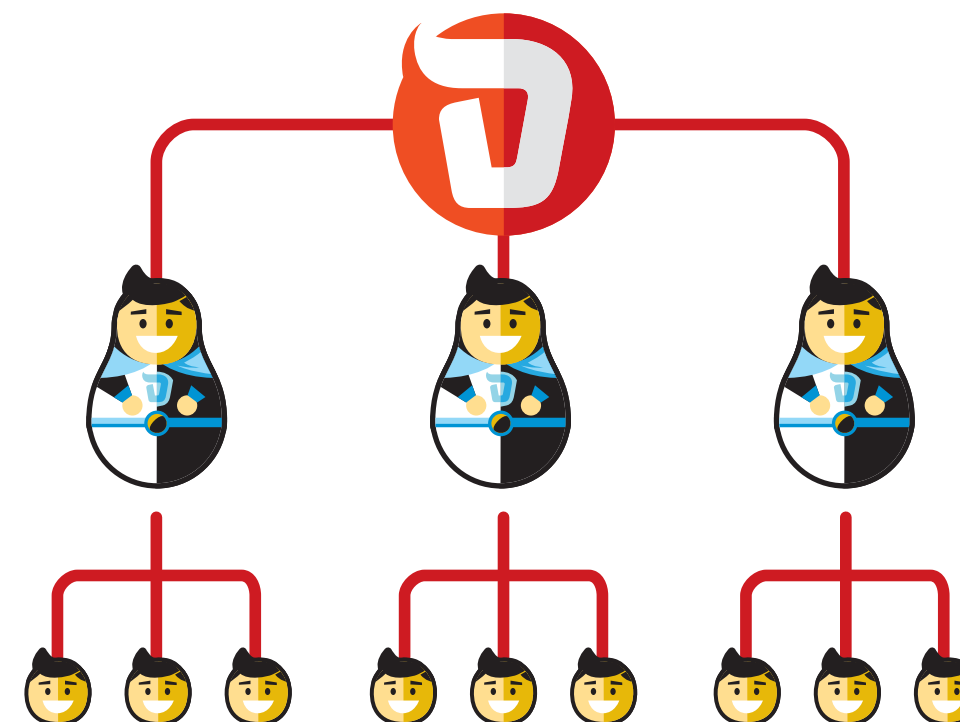
Per offrire ai propri clienti il massimo livello di servizio possibile, Easydom mette a loro disposizione il proprio staff tecnico interno, che partecipa alla gestione del contatto clienti con il proprio know how.

La gestione dei ticket implementata da Easydom è pertanto molto innovativa: **diversamente dalla tipica gestione “piramidale”** (che prevede l’assegnazione univoca di un ticket ad un singolo operatore e la presenza di escalation nella gestione dello stesso),

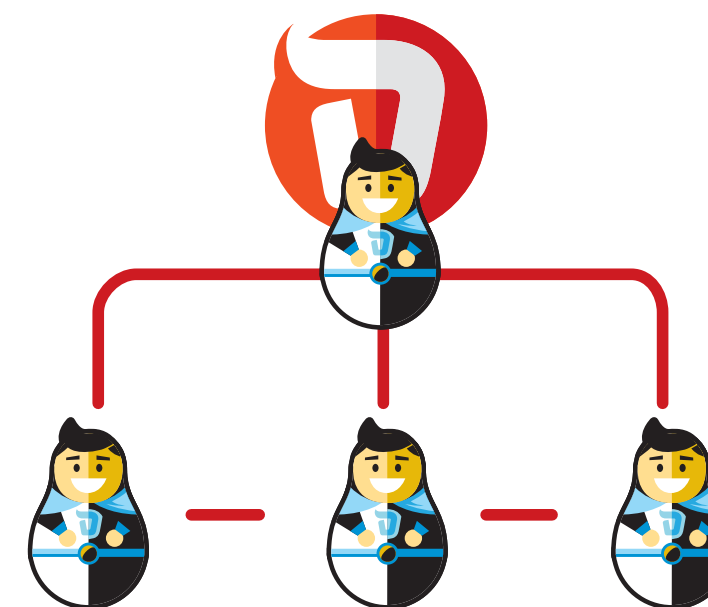
**Easydom necessitava di un workflow più aperto, dove ogni operatore fosse informato sull’operato degli altri e potesse essere coinvolto per contribuire.**

Le richieste raccolte dal sistema vengono smistate manualmente da un operatore e suddivise fra tre diversi reparti, in costante collegamento fra di loro.

## Traditional Help Desk Workflow



## Easydom Customized Workflow





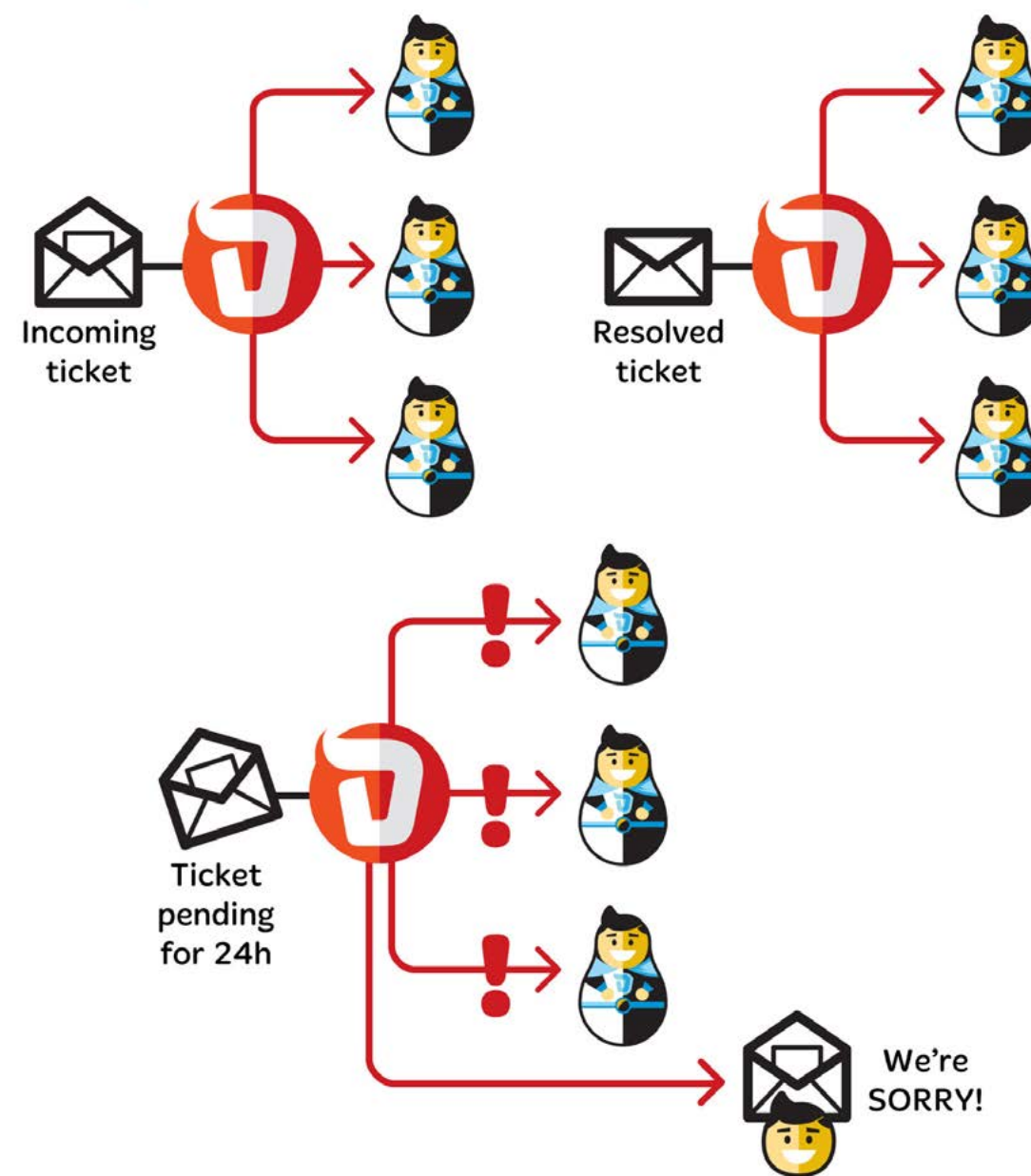
Fra le necessità di Easydom c'era quella di **offrire un supporto di altissimo livello ad una tipologia di clienti molto diversificata**: non è soltanto fondamentale fornire un'assistenza veloce e precisa ai privati in cerca di informazione, ma anche **garantire un'assoluta priorità agli installatori partner**. Per fare questo la gestione preferenziale riservata ai "Top clients", già implementata da Deskero, si è rivelata fondamentale per un utilizzo ottimale della piattaforma.

Il team tecnico lavora in una logica di **multitasking**, dividendosi fra progettazione e assistenza: è stato fondamentale snellire la tempistica di intervento attraverso un'ulteriore personalizzazione delle notifiche di sistema. Questo ha permesso di ridurre il monitoraggio diretto e di minimizzare i tempi dedicati alla gestione.

Il team ha anche scelto un utilizzo innovativo dello **status dei ticket**, che spesso rimangono "aperti" per i lunghi periodi di tempo richiesti dagli installatori per completare le verifiche funzionali e finalizzare la

progettazione. In questo senso il sistema di notifiche e **la gestione della cronologia delle conversazioni** con il cliente si sono rivelate funzionalità determinanti per una gestione semplificata e precisa delle richieste.

## Easydom notification scenarios



# After Deskero

**Grazie ad una personalizzazione estensiva, Deskero si è completamente adattato alla mentalità e al workflow aziendali:** il periodo di adattamento è stato molto veloce e il distacco avvertito dal team assolutamente minimo. Il training richiesto per l'utilizzo quotidiano del software (al di là della gestione iniziale delle configurazioni e dei settaggi personalizzati) è stato praticamente nullo.

Lo sforzo maggiore è stato per **razionalizzare al massimo il sistema interno**, semplificando le operazioni e rendendole sistematiche. Una volta entrati nell'ordine di idee della piattaforma gli operatori hanno immediatamente portato avanti le metodologie consolidate.

**Utilizzare un elevato livello di customizzazione ha permesso ad Easydom di usare Deskero per migliorare ulteriormente la propria gestione.**

È stato quindi possibile diminuire drasticamente non solo i tempi fra una risposta e l'altra, ma anche quelli di gestione delle stesse, permettendo di indirizzare le risorse interne verso la qualità e delle risposte e del contatto personale con i clienti.

**Utilizzando lo stesso team di sempre, Easydom ha potuto migliorare notevolmente il proprio livello di assistenza.**

In un'ottica di espansione del proprio mercato, Easydom sta attuando una fase di sperimentazione con innovative funzionalità di geo-localizzazione dei clienti e live chat in tempo reale per la richiesta di informazioni direttamente dal sito online.