



ITSM

Liquigas sceglie il Service Management di FrontRange Solutions

Profilo del cliente

Prima nel 1936 a portare con la sua bombola nera il gas nelle case degli italiani, Liquigas è oggi l'azienda leader in Italia nella distribuzione del GPL (gas di petrolio liquefatti). Con oltre 70 anni di presenza nel Paese, Liquigas è la prima scelta per chiunque desideri energia pulita, accuratezza nel servizio e prodotti d'avanguardia a portata di mano. Ovunque occorra riscaldare, produrre acqua calda, cucinare, disporre di energia a basso impatto ambientale ed elevata resa energetica per le differenti necessità lavorative, Liquigas è presente, con la capillarità del Numero Uno e soluzioni mirate a misura di Cliente.

L'esigenza

La divisione Processi e Sistemi di Liquigas, composta da sei addetti, è responsabile della gestione, manutenzione e supporto della struttura IT dell'azienda. L'help desk, funziona tutti i giorni lavorativi, riceve circa 13.000 telefonate l'anno dai 900 dipendenti dislocati nelle 50 filiali operative sul territorio. L'esigenza era quella di semplificare la gestione delle chiamate in-bound risolvendo in tempi rapidi le richieste di supporto.

La soluzione

Dopo un'analisi di mercato effettuata con il supporto del partner InfoAdv, Liquigas ha scelto la soluzione di ITSM di FrontRange Solutions, implementando i moduli di Incident Management, Knowledge Management e Self Service.

Il risultato

Grazie a ITSM il reparto Processi e Sistemi di Liquigas ha ottimizzato la risoluzione delle problematiche di primo livello che si conclude entro pochi minuti e con una sola telefonata. Dalla microinformatica al software gestionale fino a problemi relativi alla rete e alla fonia, l'Help Desk risponde a qualsiasi esigenza, problema o guasto. Grazie alla creazione di un repository di tutte le problematiche (ad oggi circa 25.000 item), ogni chiamata prevede l'inserimento di parole chiave che in automatico identifica l'errore e apre le possibili soluzioni al problema.

Conclusioni

"A breve implementeremo anche il modulo Self Service in modo da rispondere alle chiamate, attraverso l'email, 24 ore su 24, 7 giorni su 7", ha commentato Riccardo Salierno, responsabile Processi e Sistemi in Liquigas. "Grazie al supporto di InfoAdv, la società di consulenza per le soluzioni FrontRange, e alla validità della soluzione proposta, abbiamo realizzato un'implementazione rapida e indolore per il nostro reparto senza subire downtime nella fornitura del servizio di help desk".

| From the creators of award-winning GoldMine® and HEAT® software |



FrontRange Solutions

Fondata nel 1989, FrontRange Solutions è un'azienda specializzata nello sviluppo di software, servizi e applicazioni legati alla Customer Relationship Management che consentono alle PMI di competere in modo efficace con le grandi organizzazioni. FrontRange Solutions, che ha sede a Dublin (California) negli Stati Uniti, commercializza le proprie soluzioni in tutto il mondo attraverso una forza vendita indiretta, VAR e diversi partner che si occupano della distribuzione. La società ha uffici in Colorado, Illinois, Regno Unito, Francia, Germania, Italia, Sud Africa, Singapore, Cina, India e Australia.

Partner FrontRange : InfoADV

InfoADV è una società di consulenza specializzata in soluzioni per il Service Management. Fondata nel 2000 da Giovanni Fracasso e Luca DiLeo, dopo una decennale esperienza del settore dell'Help Desk e del Customer Care, InfoADV è diventata in poco tempo leader in tali ambiti ed è in grado di fornire esperti di consulenza ai massimi livelli. Tra i suoi clienti citiamo inoltre: Seteci, Compass, Mediobanca e Seceti.



Via Triulziana, 38
20097 San Donato Milanese (Mi)
Tel. +39 – 02 515333 Fax +39 – 02 51629391

Cliente: Liquigas S.p.A.

LIQUIGAS

Settore merceologico: Energia

URL: www.liquigas.it

Prodotti utilizzati:

ITSM Incident Management
Licenze installate: 10

Tasks gestiti:

Gestione problematiche IT
Gestione problematiche legate
all'operatività quotidiana dell'azienda

I Numeri dell'HD di Liquigas:

11 filiali
50 unità operative
13.000 telefonate annue all'Help Desk
6 addetti all'Help Desk

From the creators of award-winning GoldMine® and HEAT® software.



Sales, Marketing
& Relationship Management



Customer Service



Contact Center



Infrastructure
Management



IT Service
Management

FrontRange
SOLUTIONS[®]
Master the Dynamics of Change™