

ASSISTENZA TECNICA

L'intervento online taglia tempi e tariffe

Alessandro Longo

◆ Gli studi e i professionisti possono dimezzare i costi dell'assistenza tecnica ai computer (ma anche a cellulari e tablet), sfruttando un nuovo fenomeno che si sta espandendo in Italia. Si tratta di siti che mettono in contatto gli utenti con una rete di tecnici, a tariffe low cost, per assistenza online, telefonica o sul posto. Il fenomeno è maturato al punto che a gennaio ha debuttato una startup italiana tutta centrata su questo servizio: Smarthelp. A marzo ha poi lanciato un'applicazione per dare assistenza anche su smartphone e tablet (per ora solo iOS, presto su Android). «L'idea di partenza è che ormai la complessità tecnica dei problemi di soho (small office home office) e di alcune piccole aziende è simile rispetto agli utenti residenziali. E quindi possiamo fornire assistenza a tutte queste categorie con uno stesso servizio, standardizzato», spiega Giulio Brosca, ceo di Smarthelp.

Un sito come Smarthelp è insomma figlio della "consumerizzazione" dell'It. «Ai soho offriamo un abbonamento da 49,90 euro al mese, più 50 euro di attivazione, per interventi tecnici illimitati da remoto», spiega. Significa che i tecnici intervengono sul terminale dell'utente a distanza, tramite un servizio via internet. Su pc, l'utente vede il tecnico muovergli il puntatore mouse e agire sul sistema. «Tutto quello che facciamo avviene sotto i suoi occhi - , precisa Brosca, che ha al momento una decina di soho abbonati -. Quando necessario o richiesto dal cliente, mandiamo un tecnico in sede, grazie a una rete di partner attiva per ora su Lazio, Campania ed Emilia Romagna. A un prezzo fisso di 62 euro, oltre al canone di abbonamento, per singola problematica». In alternativa all'abbonamento, è possibile pagare per singolo intervento. Il prezzo fisso è una delle novità introdotte da Smarthelp in quest'ambito. I tecnici comuni invece fanno un preventivo basato sulle ore di lavoro. «Così abbiamo calcolato che un soho può risparmiare fino al 50% sui costi di assistenza», dice Brosca. Prossimo passo:

L'OFFERTA NELLA RETE

Smarthelp. Una start-up appena nata, che offre assistenza tecnica low cost online su computer e, da questo mese, anche smartphone e tablet.



PC30. Della milanese Telima, il sito fornisce assistenza telefonica per vari apparati tecnologici e propone corsi di formazione online.



Techassistance. È la community dell'editore specializzato Edizioni Master. Gli esperti danno assistenza online (gratis o a pagamento) e sul posto.

«stiamo facendo accordi con catene di negozi per vendere un pacchetto-assistenza nei punti vendita».

Diverso è il modello di Techassistance.it (di Edizioni Master), che offre assistenza base gratuita con crowdsourcing: 1.146 esperti, a oggi, hanno aiutato 58mila utenti. Ha 500mila utenti al mese. L'utente paga solo se vuole avere assistenza dedicata urgente (via e-mail e chat, in abbonamento o una tantum) o sul posto (con preventivo). È telefonica invece l'assistenza offerta da Pc30.it, a fronte di un abbonamento. Il sito fa anche formazione tecnologica via internet.