

Quando l'assistenza tecnica fa la differenza

Attraverso un'offerta mirata alle imprese,
Solutions 30 ha saputo crescere nel settore business.

Nell'ampio settore dell'ICT, l'assistenza tecnica ha un ruolo sempre più importante. Il perfetto funzionamento di sistemi informatici e digitali – dal server al pos – in ogni ambito operativo è spesso l'elemento più importante per chiunque offra beni o servizi.

Per essere efficace, l'assistenza deve garantire risposte e soluzioni in tempi brevi. Solutions 30 opera su tre livelli, intervenendo in maniera efficace in base alle esigenze del cliente.

Il primo livello è quello del call center. Se il problema non si risolve attraverso l'assistenza telefonica, gli specialisti di Solutions 30 mettono in atto la presa a distanza del PC attraverso la quale la maggior parte dei problemi informatici vengono risolti in maniera rapida ed efficace (secondo livello). Unica condizione necessaria: che l'utente abbia una connessione internet veloce. Se l'intervento a distanza non ha successo, Solutions 30 si impegna a inviare un tecnico specializzato in tempi brevi. Si giunge così al terzo livello.

Per offrire questo tipo di servizio, l'azienda opera in Italia con una rete di oltre 50 agenzie presenti su tutto il territorio nazionale.

All'affidabilità del servizio, garantita tramite l'operatività 7 giorni su 7 e con presenza capillare, si unisce la competenza degli specialisti, aggiornati costantemente sull'innovazione tecnologica di hardware e applicativi.

Verso nuovi mercati

Nata in Francia nel 2003 e presente in Italia dal 2008, Solutions 30 ha fatto della professionalità il punto di forza della sua offerta. Il 30 che compone il nome della società si riferisce, infatti, ai trenta minuti entro i quali solitamente i tecnici sono in grado di proporre una soluzione ai problemi dei loro clienti. La stessa filosofia viene applicata in ogni ambito di specializzazione. La società ha esordito con il marchio PC30, specializzato nel settore ICT, aggiungendo in seguito altri brand quali Money30 che offre all'assistenza tecnica ai sistemi di pagamento pos, Energy30 dedicato all'assistenza ai sistemi di telemetria e TV30, operativa nell'ambito multimediale.

Il mercato è stato pronto a premiare un'azienda in grado di fornire servizi di alto livello per ambienti multibrand a fronte di contratti chiari in termini di costi, così Solutions 30, cresciuta sul mercato francese e su quello internazionale in termini di fatturato (quasi 100 milioni di Euro nel 2013) e di interventi, ha poi deciso di mettere in atto strategie di crescita per linee esterne. Solutions 30 Italia ha acquisito lo scorso luglio una quota pari al 70% del Gruppo Mixnet, storico brand dell'assistenza tecnica in Italia.

Solutions 30 Italia ha integrato le quattro società che componevano il gruppo: una che si occupa di project management, due di assistenza tecnica e una di consulenza su applicativi specifici, come software operativi e business analytics.

“Con questa acquisizione Solutions 30 ha rinforzato ulteriormente la sua presenza in Italia, il mercato al di fuori della Francia – spiega Ruggero Fortis, direttore generale di Solutions 30 Italia –, ha consolidato la sua posizione presso il major account HP ed è entrata in nuovi settori di mercato tra cui il mondo office, quello delle arti grafiche e quello della business intelligence”.

Oltre a erogare assistenza sui prodotti HP, grazie a questa nuova acquisizione Solutions 30 fornisce consulenza alle aziende che utilizzano software gestionali. Attraverso alcuni rami d'azienda, si occupa inoltre del refresh tecnologico, della movimentazione e dell'installazione di nuovi sistemi presso gli utenti finali.



*Ruggero Fortis
direttore generale di
Solutions 30 Italia*