



“

Questa soluzione ha trasformato la gestione dell'helpdesk di SIT S.p.A., rendendolo un elemento centrale nell'ottimizzazione delle operazioni aziendali e nel miglioramento della qualità del servizio offerto.

”

Case Study





Efficienza e fluidità nel supporto aziendale

Gestione & Monitoraggio

SIT Group S.p.A.

SIT S.p.A., con sede a San Marino, è un'azienda specializzata nella produzione e distribuzione di componenti per sistemi di riscaldamento domestico e industriale. L'azienda offre una vasta gamma di prodotti, tra cui valvole di sicurezza, termostati e dispositivi di controllo per caldaie e apparecchi a gas. Con una forte attenzione alla sostenibilità e all'efficienza energetica, SIT S.p.A. è diventata un punto di riferimento nel mercato globale, servendo clienti in numerosi paesi con soluzioni affidabili e tecnologicamente avanzate.



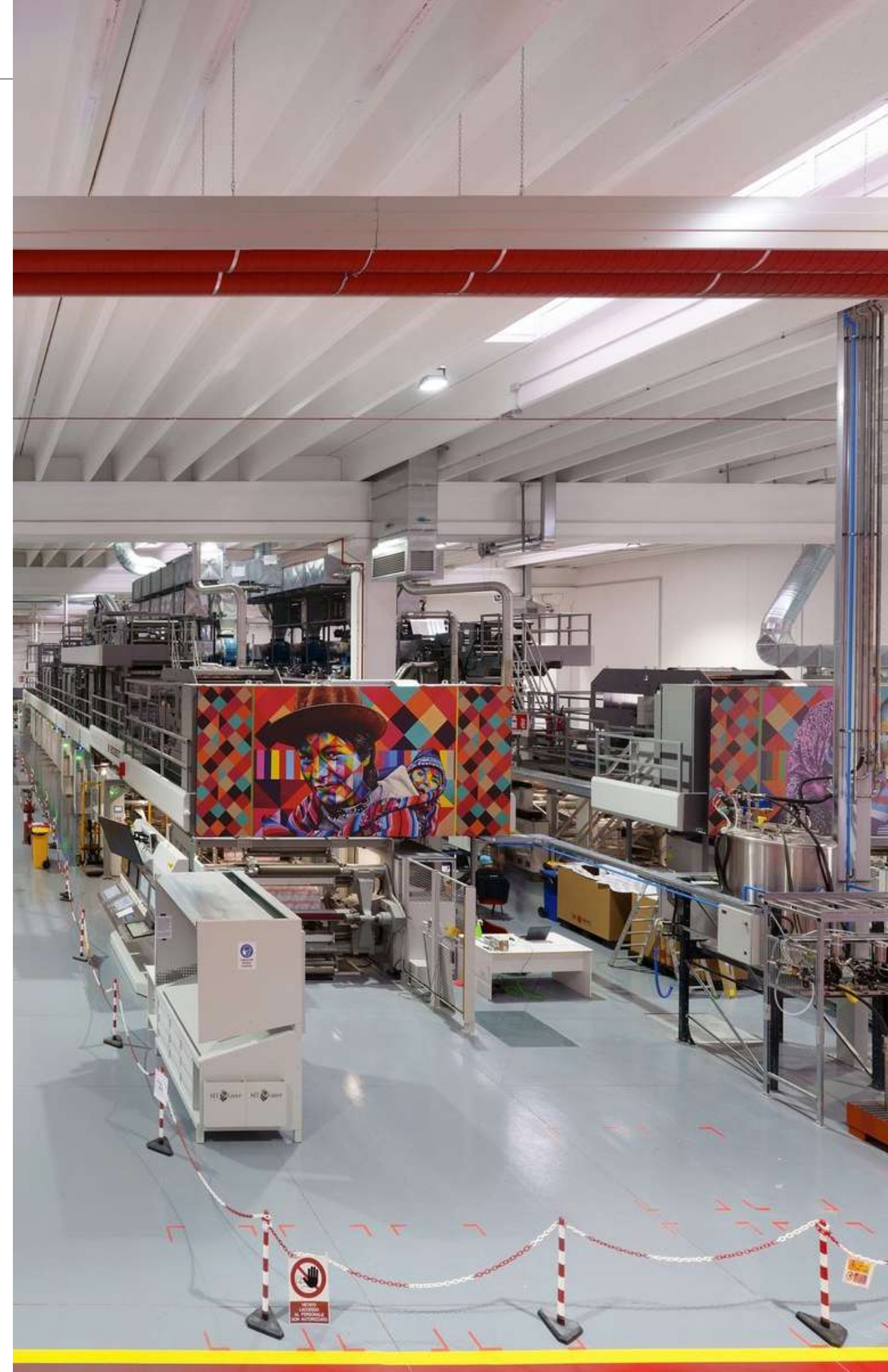
Scenario ed esigenza

SIT S.p.A. aveva la necessità di ottimizzare e migliorare la **gestione** dei processi di ticketing e il **monitoraggio** delle risorse all'interno dell'azienda, coprendo sia le risorse IT che non IT. L'obiettivo principale era **automatizzare** il flusso di lavoro relativo ai ticket, al fine di migliorare l'efficienza operativa dell'help desk IT e garantire una gestione più fluida e rapida delle richieste di supporto.

Un sistema di **gestione dei ticket automatizzato** consente di tracciare, assegnare e risolvere le segnalazioni in modo più efficiente, riducendo i tempi di risposta e migliorando la soddisfazione degli utenti finali. Inoltre, un monitoraggio più accurato delle risorse permette di **identificare e risolvere tempestivamente** eventuali problemi, assicurando una maggiore

continuità operativa e un utilizzo ottimale delle risorse aziendali.

Questa esigenza nasce dalla necessità di **mantenere alti standard di servizio** e supporto all'interno di un'azienda in continua crescita, garantendo che tutti i processi interni siano gestiti con la massima efficienza e precisione.



Soluzione

La soluzione implementata per SIT S.p.A. ha permesso di ottenere un **controllo totale sull'helpdesk aziendale**, con una serie di benefici chiave:

- **Riduzione delle Interruzioni del Servizio:** Grazie a un sistema di gestione dei ticket altamente efficiente, le interruzioni del servizio sono state ridotte al minimo. Questo ha garantito una continuità operativa superiore, riducendo i tempi di inattività e migliorando la soddisfazione degli utenti finali.
- **Miglioramento della Produttività:** Gli operatori dell'helpdesk riescono a gestire le richieste di supporto in modo più efficiente grazie all'automazione dei flussi di lavoro e a strumenti avanzati di monitoraggio e gestione.
- **Rispetto degli SLA:** La soluzione ha assicurato il rispetto degli SLA, fornendo strumenti per monitorare e misurare le performance in tempo reale. Questo ha permesso a SIT S.p.A. di soddisfare gli standard di servizio previsti, migliorando le relazioni con gli utenti.
- **Gestione dell'Intero Ciclo di Vita dei Ticket IT:** Il sistema implementato ha consentito una gestione completa e integrata del ciclo di vita dei ticket IT, dalla creazione alla risoluzione, passando per l'assegnazione e il monitoraggio. Questo approccio strutturato ha migliorato la visibilità e il controllo sulle attività di supporto, assicurando che ogni richiesta venga gestita in modo tempestivo ed efficiente.

*Questa soluzione ha trasformato la gestione dell'helpdesk di SIT S.p.A., rendendolo un elemento centrale **nell'ottimizzazione delle operazioni aziendali e nel miglioramento della qualità del servizio offerto.***

Benefici

I benefici derivanti dall'implementazione includono un significativo aumento dell'efficienza operativa e della qualità dei servizi interni. Grazie **all'ottimizzazione dei processi**, SIT S.p.A. ha potuto migliorare la gestione delle risorse aziendali, riducendo i tempi di risposta e aumentando la capacità di risolvere le richieste degli utenti in modo tempestivo e accurato.

Questo ha contribuito non solo a migliorare la soddisfazione degli utenti finali, ma anche a **rafforzare la reputazione aziendale** attraverso l'aderenza rigorosa ai livelli di servizio (SLA) concordati.

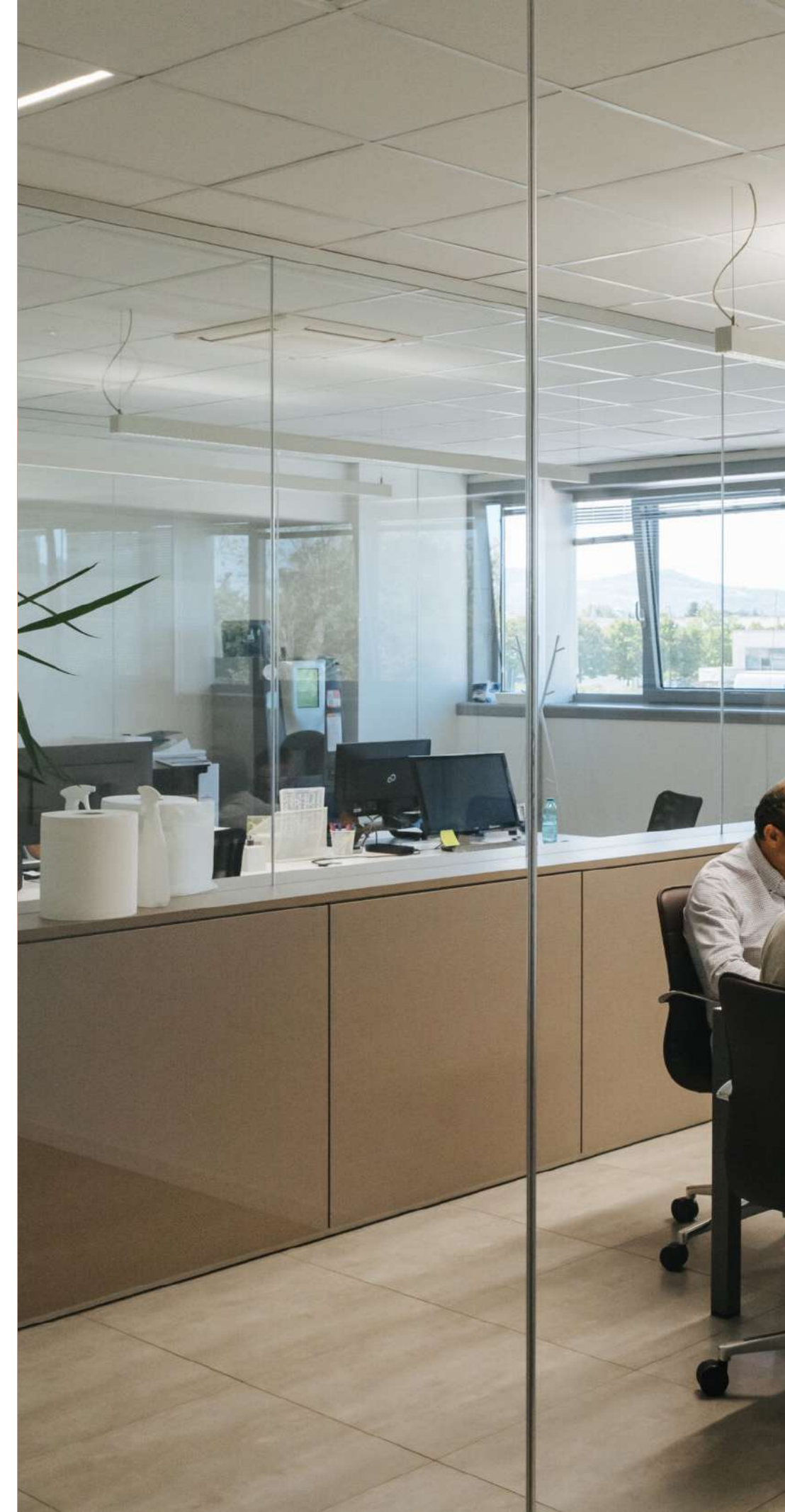
Inoltre, la misurabilità dei risultati ha consentito a SIT S.p.A. di **valutare con precisione le performance del suo helpdesk** e di identificare aree di miglioramento continuo. Questa capacità

di **monitoraggio** ha fornito dati critici per l'ottimizzazione continua dei processi IT, assicurando che l'azienda rimanga agile e in grado di adattarsi rapidamente alle esigenze in evoluzione del mercato.

Complessivamente, questi benefici hanno consolidato il ruolo strategico dell'helpdesk all'interno di SIT S.p.A., contribuendo a promuovere un **ambiente operativo efficiente**, orientato alla qualità e all'eccellenza del servizio.

Partner coinvolti

ManageEngine





Contatti

info@pcsgroup.solutions

www.pcsgroup.solutions

