

## Quando la flessibilità vince

### ► IL CLIENTE ▼

Il Cliente è una società di servizi di medie dimensioni, il cui business è legato alla stagionalità. Infatti, per circa 4 mesi l'anno l'azienda registra un picco di attività che le consente di realizzare circa metà del proprio fatturato annuo. E' pertanto cruciale che il sistema informativo sia maggiormente assistito proprio in questo periodo.

### ► IL SISTEMA INFORMATIVO ▼

Il sistema informativo della società è costituito da circa dieci server Unix, distribuiti su due sedi e divisi più o meno a metà tra Hp e Sun. Tutti i server sono caratterizzati da una criticità medio-alta, ma alcuni di essi diventano estremamente critici in concomitanza con l'alta stagionalità aziendale, costituita dai quattro mesi finali dell'anno.

### ► IL PROBLEMA ▼

La società aveva attivato contratti di assistenza con le due società costruttrici dei suoi computer e faceva quindi riferimento a due fornitori. Nelle proposte ricevute dai costruttori non era riuscita a trovare la soluzione al problema della propria stagionalità: aveva dovuto quindi scegliere un contratto con intervento "NBD" (Next Business Day) per la parte standard del proprio sistema, mentre per la parte soggetta a stagionalità, per coprire

***Quando il Cliente ha esigenze un po' fuori standard, solo la flessibilità e la personalizzazione dell'offerta permettono di creare una soluzione ad-hoc.***

l'esigenza di interventi più veloci per 4 mesi l'anno, aveva dovuto sottoscrivere un contratto di livello più alto (intervento in 4 ore) per l'intero anno, anche se necessitava di quel livello di servizio per un periodo molto più breve. Il costruttore aveva infatti offerto un contratto di tipo "4 ore" dalle condizioni blindate e non era stato possibile ottenere alcuna modifica che consentisse un adeguamento alle esigenze di stagionalità dell'azienda.

### ► LA SOLUZIONE GENERAL COMPUTER ▼

General Computer entra in contatto con l'azienda, ne analizza il problema e si offre come unico interlocutore per l'intero sistema informativo. Per i server che non subiscono la stagionalità offre un contratto con tempistica di intervento "NBD", un tradizionale GCI Silver, del tutto analogo nelle condizioni a quello offerto dal costruttore, ma più vantaggioso da un punto di vista economico. Per i sistemi che sono influenzati dalla stagionalità offre invece un contratto della serie GCI Top

Service, esattamente il GCI Extended, il quale prevede che il tempo standard di intervento "NBD" si innalzi di livello (a "4 ore") per due mesi l'anno. Un'opportuna personalizzazione realizzata ad-hoc per l'azienda estende quest'ultima condizione a 4 mesi, consentendo la creazione di un contratto che calzi perfettamente sull'azienda e sulla sua stagionalità. Inoltre, il contratto GCI Extended offre anche il servizio di monitoring delle funzionalità del sistema e include un indennizzo a favore del Cliente in caso di ritardo nell'intervento. Per ultimo, ma non ultimo per importanza, GCI Extended risulta nettamente più economico del contratto offerto dal costruttore, che includeva un superfluo livello "4 ore" di intervento per 8 mesi.

### ► LA CONCLUSIONE ▼

L'azienda accetta la proposta di General Computer e ottiene i seguenti vantaggi:

- Unico interlocutore globale per tutti i sistemi
- Perfetto allineamento tra le esigenze di stagionalità ed il servizio offerto
- Per i propri sistemi critici, un servizio più completo e sofisticato, grazie alle condizioni aggiuntive offerte dal contratto GCI Extended
- Un risparmio del 32% sui costi rispetto al precedente servizio con i due costruttori.