

**CUSTOMER
SERVICE**

CONFERENCE

15.03.2018

FIRENZE



Service Management e Business Intelligence per migliorare il Customer Service

INTERVIENE: LUCA BATTINI e CABLE LOGI

*“Vediamo i nostri clienti come ospiti invitati a una festa e noi siamo i padroni di casa. È compito nostro **migliorare, un po’ ogni giorno**, gli aspetti più importanti della Customer eXperience.”*



Jeff Bezos – CEO

amazon



“...migliorare, un po’ ogni giorno...”

Continual Service Improvement

*«Allineare i servizi di assistenza e supporto alle esigenze dei
Clienti
identificando e implementando azioni per migliorare
l’efficacia e l’efficienza di
Servizi e Processi*

“...migliorare, un po’ ogni giorno...”

Perché...

Rimanere fermi significa

PEGGIORARE

7 Steps Improvement Approach

Finalità

Definire e gestire i passi necessari per **identificare, raccogliere, processare, analizzare e presentare** le informazioni necessarie a **decidere** quali azioni di miglioramento **implementare**



“...le keyword ricorrenti...”

«...identificare...»

«...implementare...»

«...agire...»

«...processare...»

«...tracciare...»

«...misurare...»

«...correggere...»

«...presentare...»

«...decidere...»

«...servire...»

«...migliorare...»

“...CSI = Strumenti...”



Strumenti di Service Management

+

Strumenti di Business Intelligence



“...Iniziamo con una presentazione al Contrario!”

*Vogliamo iniziare raccontandovi la parte
«Finale» della nostra Esperienza...*

*...di come abbiamo aumentato la **Qualità**,
Efficienza e **Controllo** dei nostri servizi di
Customer Care integrando **Microsoft Power BI**
con
Xperience Service Management*

«...**identificare**...» «...implementare...»
«...agire...» «...tracciare...» «...processare...»
«...**misurare**...» «...correggere...»
«...**presentare**...» «...**decidere**...»
«...servire...» «...migliorare...»

 XPERIENCE
SERVICE MANAGEMENT



Power BI

“...abbiamo iniziamo al Contrario...”

*...e terminiamo raccontandovi l'inizio
della nostra Storia,...*

*...quali Processi e Strumenti abbiamo
utilizzato per avere la nostra Dashboard
di CSI Power BI.*

Service Management Process Framework di Riferimento

+

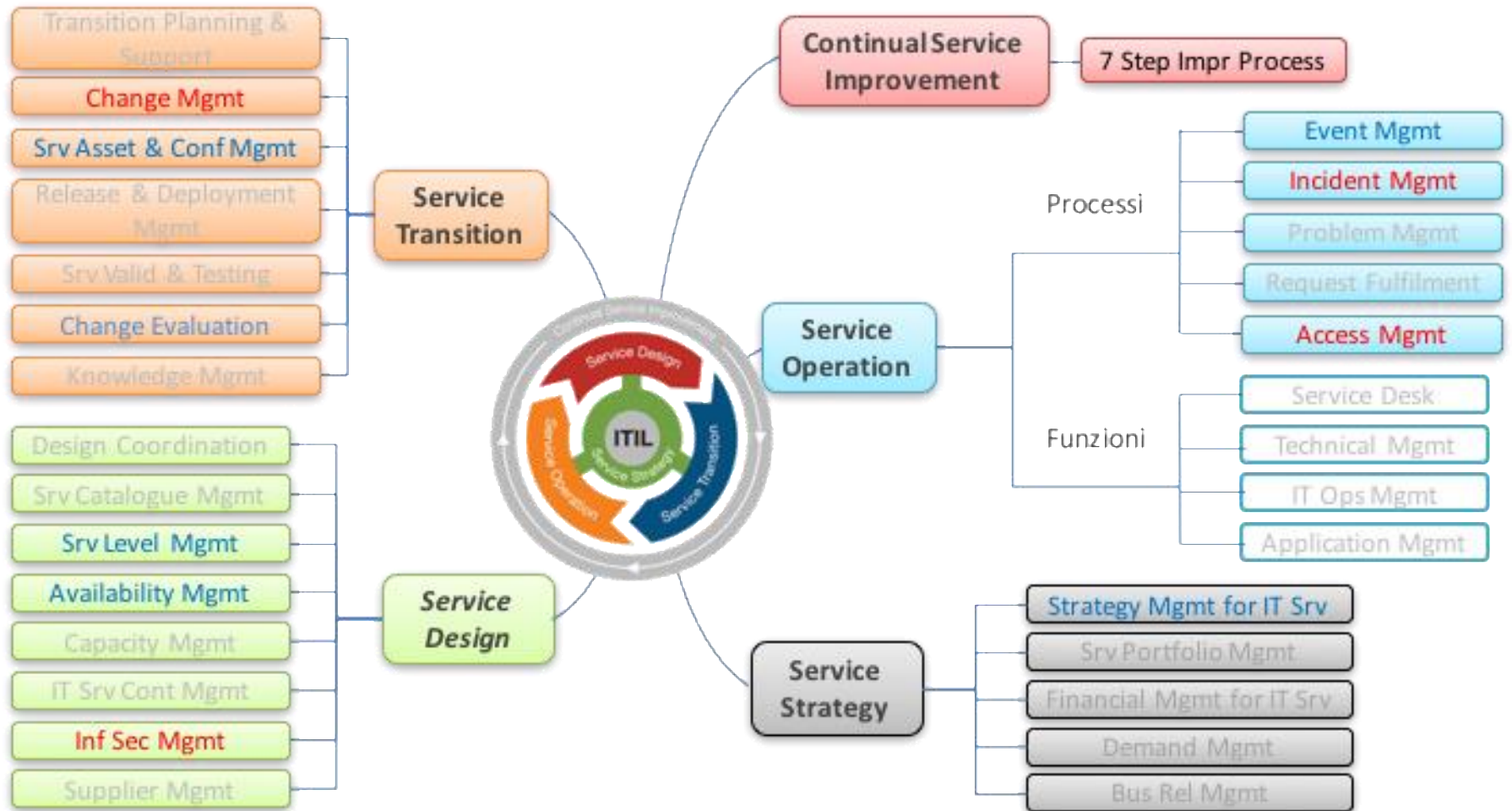
 XPERIENCE
SERVICE MANAGEMENT

“...che cos'è un Processo?”

«...identificare...» «...implementare...»
«...agire...» «...tracciare...» «...processare...»
«...misurare...» «...correggere...»
«...presentare...» «...decidere...»
«...servire...» «...migliorare...»



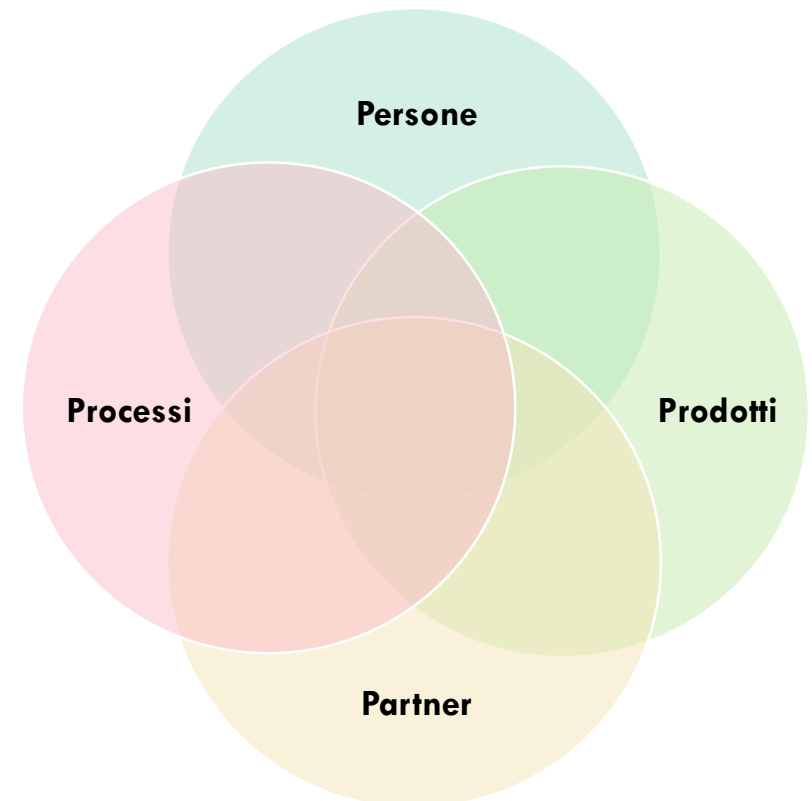
“...e che cos'è un SM Process Framework?”



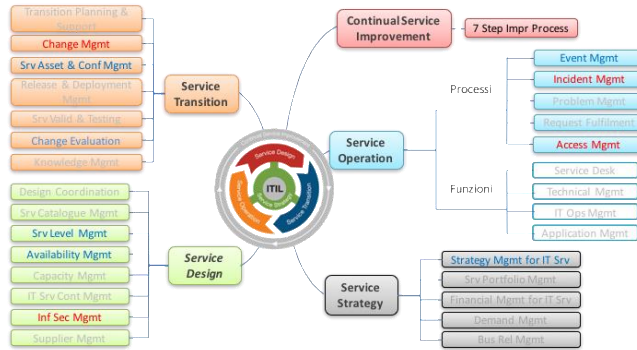
«...identificare...» «...implementare...»
«...agire...» «...tracciare...» «...processare...»
«...misurare...» «...correggere...»
«...presentare...» «...decidere...»
«...servire...» «...migliorare...»

“...cosa fa un Xperience?”

Fornisce strumenti di **Collaboration**,
Workflow e **Process** Management per
garantire Efficienza e Qualità di un
Servizio di Supporto, definito come la
combinazione di:



“...che cos'è quindi Xperience?”



Process Areas Power BI

Asset Management

Help Desk

XPERIENCE
IT SERVICE MANAGEMENT

25 gen 2017 18:24:08
Last Refreshed (Local)

Anno	Tipo ticket
<input type="checkbox"/> Select All	<input type="checkbox"/> Select All
<input type="checkbox"/> 2014	<input type="checkbox"/> INC
<input type="checkbox"/> 2015	<input type="checkbox"/> INC-BGR
<input type="checkbox"/> 2016	<input type="checkbox"/> PRJ
<input checked="" type="checkbox"/> 2017	<input type="checkbox"/> RFC-BGR
	<input type="checkbox"/> RIM

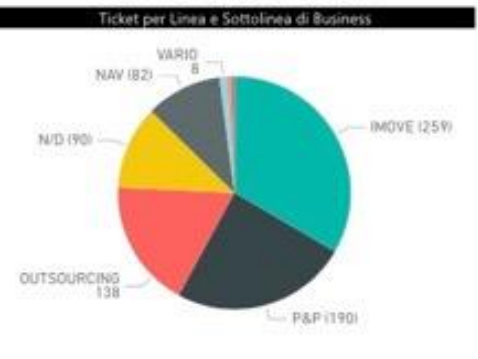
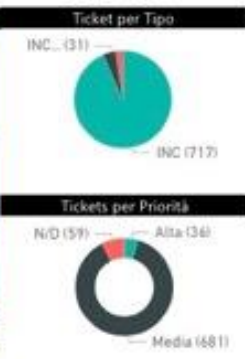
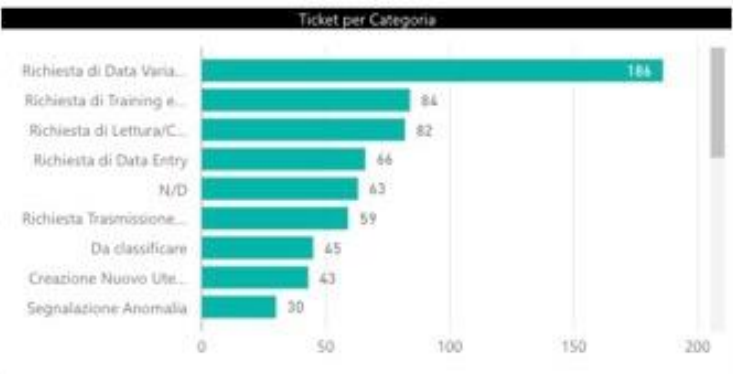
Ticket Count	History Count
776	5365

Code	Reparto
<input type="checkbox"/> Account	<input type="checkbox"/> 4 M
<input type="checkbox"/> Analisti	<input type="checkbox"/> ACCOUNT
<input type="checkbox"/> BIT HelpDesk	<input type="checkbox"/> Air & Sea Dept
<input type="checkbox"/> Custom Projects	<input type="checkbox"/> Alpi Barletta
<input type="checkbox"/> Helpdesk	<input type="checkbox"/> Alpi Biella
<input type="checkbox"/> Produzione	<input type="checkbox"/> ALPI BORAS SE
<input type="checkbox"/> Sistemi	<input type="checkbox"/> Alpi CED
<input type="checkbox"/> Supporto iMove	<input type="checkbox"/> Alpi Napoli
<input type="checkbox"/> Supporto NAV	<input type="checkbox"/> ALPI NORD EST
<input type="checkbox"/> Supporto Pick...	<input type="checkbox"/> ALPI OLYMPICA
	<input type="checkbox"/> Alpi Poland
	<input type="checkbox"/> ALPI US BOSE...
	<input type="checkbox"/> ALPI USA
	<input type="checkbox"/> Amministrativ...

- Azienda**
- Action Network
 - Albini & Pitigliani SpA
 - Alessanderx S.p.A.
 - ALPI LISBOA - NAVEGACAO E T...
 - ALPI LIVORNO srl
 - ALPI PADANA SRL
 - ALPI PORTUGAL G NAVEGACA...
 - ALPI SERVIZIO MODA SRL
 - ALPI UK
 - BASIS GROUP

- Commissa**
- C00009 - Commissa interrepar...
 - C00032 - ALPI UK RIM iMove P...
 - C00034 - ALPI ITALIA RIM
 - C00117 - ALPI SERVIZI MODA ...
 - C00195 - Guccio Gucci Helpdes...
 - C00210 - ALPI ITALIA RIM P&P
 - C00223 - ALPI ITALIA ARCHIVIA...
 - C00234 - ALPI LISBOA RIM IM...
 - C00278 - EUROEXPRESS RIM L...
 - C00293 - XERING RIM
 - C00360 - WIKI
 - C00374 - ALPI ITALIA IMOVE INC
 - C00374 - ALPI ITALIA ERONAVIA...

- Stato ticket**
- Annullato
 - Aperto
 - Attesa analisi
 - Attesa approvazione cliente
 - Attesa Chiusura Utente
 - Attesa Help Desk
 - Attesa Terze Parti
 - Attesa Uscita



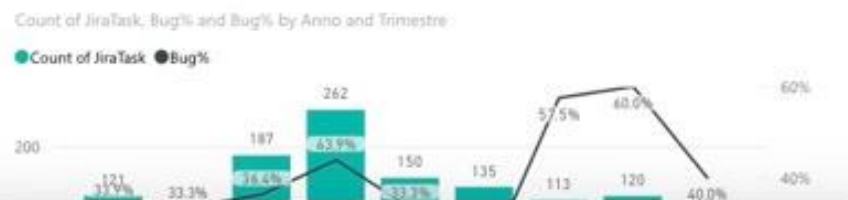
Ticket	Ticket Descrizione	Stato	Operatore
WHF127VQG	reset password	Chiuso	Galli Alessandro
VQL1178DU	Stampante Hp Laserjet p2015dn non funzionante - Quinto Piano	Chiuso	Fabbri Stefano
VPK258CUX	problema con outlook	Chiuso	Marchettini Marco
USR398RTJ	Problema con la recente installazione di OFFICE 2016 - Salvadori	Chiuso	Ignesti Leonardo
UHY315M0H	Abitazione badge Bussotti apriporta portone e ufficio Via Simintendi	Chiuso	Marchettini Marco
SJM423PNT	Installazione n. 3 stampanti Brother multifunzione nuove e spostamenti conseguenti	Aperto	Marchettini Marco
SIL644PRY	reset password	Chiuso	Galli Alessandro
RLR568BOI	Disabilitazione accessi Palai Betarice	Chiuso	Ignesti Leonardo
RIM-17-000021	Fwd: ACCORPAMENTI ARGOClima	Da classific...	N/D

Microsoft Power BI



Jira Power BI

- Project**
- ELS304
 - FastEDI
 - FPC - Pianificaz...
 - iMoveNext
 - iMoveNext WMS
 - Pick and Pack



1163 TaskCount

465 BugCount

40.0% Bug%

Garnta...	Description
GANIT79033	IM-1461 DEMO: malfunzionamenti importazione listini da file Excel

Service Operations

All tickets Search Add New

Description Count

- Service Operations
 - Private searches
 - Public searches
 - RFCs Aperti 8
 - RFCs In attesa di autorizz 3
 - Tickets aperti 81
 - Tickets Chiusi 9347
 - Tutti i tickets 9549

Service Operations	Export								
Typo	P	S.L.A.	Codice	Descrizione	Stato	Data Mod.	Utente	Coda	Operatore
RFC	→	00:00	BSX462UMS	Configurare i due nuovi PC per Montefalchi e Gualtieri	Aperto	13-03-2014	Bertola Simone	Help Desk Centrale	
RFC	→	16:00	FSK918GDB	Cellulare aziendale	Aperto	13-03-2014	Morichelli Patrizio	Help Desk PLANT Esterni	
RFC	→	48:00	CJE194MWN	PdL S.N. PSF18E63054490ID86EL00 guesta (il PC si ...	Attesa Approvazione	13-03-2014	Bertola Simone	DSS Salvadori	Mecii Massimiliano
INC	↓	12:01	WRS556WAM	(x Alberto) Malfunzionamenti intranet	Aperto	26-02-2014	Sottani Riccardo	Intranet Basisgroup	Cecchi Alberto
RFC	→	48:00	LHX997NRC	nUOVO Npc2	Inserito	25-02-2014	Battini Luca	Help Desk Centrale	
INC	→	48:00	GOH936QWP	SWQSQWS	Aperto	25-02-2014	Battini Luca	Assistenza Hardware BASE	
INC	!	1:59	INW788NJC	test	Aperto	25-02-2014	Cecchi Alberto	Area Applicativa	
WO	↓		NLN843IBS	(x Alberto) Malfunzionamenti intranet	Inserito	24-02-2014	Sottani Riccardo	Help Desk Centrale	
INC			UCJ149BHY		Attesa Terze Parti	31-01-2014		Area Applicativa	
INC	!	48:00	KBN579ULC	Non funziona la stampante	Aperto	26-12-2013	Battini Luca	Assistenza Hardware BASE	
PRB	!		PRB-13-0000	Connettività intermittente	Aperto	23-10-2013		Problem management	
INC	→		PMP624IIC	Rotto disco NAS	Aperto	23-10-2013	Pampaloni Mirko	Problem management	Cacciafani Mauro
INC	→	48:00	ATY92LHI	Problema PC	Aperto	23-10-2013	Pecorini Alessandro	Area Applicativa	
INC	→	45:04	BOA168DEQ	problema con la visualizzazione applicazione intrane...	Attesa Utente	23-10-2013	Battini Luca	Area Applicativa	
INC			BHJ702MIM	Test	Aperto	23-10-2013		Assistenza Hardware BASE	
INC	→	00:00	XPL267AII	=7so-8859-17Q?partite_scadenze_negative_in_cont...	Aperto	08-10-2013	Battini Luca	Area Applicativa	
PRB	→		PRB-13-0000	Problemi connexion router	Aperto	04-07-2013		Problem management	
INC			NPP917YWR	Test Ticket	Aperto	27-06-2013		Assistenza Hardware BASE	
INC	→		EEI471LLB	SLA status change reminder 2	Attesa Utente	28-05-2013	Scholback Hendrik	Xperience2006	
INC	↓	00:00	GWT747OGS	Cambiamento della descrizione dello "STATO" di una...	Aperto	16-05-2013	Del Angela	Area Applicativa	
INC	!	48:00	GDO113WPW	Problema Server	Aperto	16-05-2013	Battini Luca	Publicqua - Server Management (Demo)	
INC	↓		XMN217YGE	Installazione Client Synergy su pc virtuale linux	Aperto	16-05-2013	Vatteroni Nicola	Assistenza WASS	Mecii Massimiliano
INC	→		AXT206SRV	Problemi su Server Prato	Attesa Utente	16-05-2013	BARTOLI LEONARDO	DSS CGIL - Server Privacy	Mecii Massimiliano
INC	→	2:00	MSQ607OWI	Reset password intranet Basis	Aperto	16-05-2013	Antonio Angelo	Intranet Basisgroup	
INC	→		YVO730MDWY	Manutenzione	Aperto	16-05-2013	BARTOLI LEONARDO	DSS CGIL - Server Privacy	Mecii Massimiliano
INC	↓	00:00	ENX344KPI	RICHIESTA MOUSE FUNZIONANTE	Attesa Utente	16-05-2013	Pierini Andrea	Help Desk PLANT Esterni	
INC	→	16:00	RBX232GVK	La PdL di bertola continua a perdere la connessione ...	Aperto	16-05-2013	Bertola Simone	DSS Salvadori	
INC	↓	00:00	MLD912XEX	il mio pc fa uno strano rumore	Aperto	16-05-2013	Gammone Rossella	Help Desk Centrale	Cecchi Alberto
INC	↓	00:00	BHC845IJS	Scheda video da sostituire	Attesa Chiusura	16-05-2013	D'Isanto Fabrizio	Help Desk Centrale	



Battini Luca

Home / Process Areas / Ticket type / BGR Incident

- Dashboard
- Process Areas
- KnowledgeBase
- Administration
- Configuration
- Resource planning
- Reports
- Registry
- Queues
- Processes
- Actions
- Answers
- Categories
- Custom Fields
- Custom grids
- Mailboxes
- Mail Templates
- Process Areas
- Status
- Ticket Template
- Processes

Ticket type info

Code INC-BGR Copy

Description BGR Incident 🌐

Is Active

General Information

Code generation type

Post save procedure USR_PRC_UpdateTicketsData

System actions

Create Inserimento

Edit Modifica

Close Chiusura

Allow close on creation OFF

Mail default action

Default assignments

Service desk BIT HelpDesk

Queue BIT HelpDesk

Operator

Appearance

Related tickets

Search + Add new 10

Code	Description
WO	Work Order

Showing 1 to 1 of 1 entries

First Previous 1 Next Last

Custom Fields

Search + Add new 10

Section	Row	Col	Custom field
	0	0	Commissa
	1	0	Basis IT Commissa
	3	0	Da fatturare
	5	0	Richiesta
	20	0	Analisi
	25	0	Workaround
	30	0	Soluzione
	40	0	Tempo
	9999	0	Close date

Showing 1 to 9 of 9 entries

First Previous 1 Next Last

Elements visibility

Select an element

Menu

Operator 10

Menu	Action	Position	Description
		10	Aggiungi Note
		50	Modifica
		70	
		80	Richiedi Info HD
		90	Aggiungi Note - Riapri
		100	
		200	Riapri
		250	Attesa Chiusura Utente
		300	Chiudi
		400	Annulla

Showing 1 to 10 of 21 entries

First Previous **1** 2 3 Next Last

Actions

10

Description	Service desk	Queue	Status
			Annullato
			Attesa Chiusura
			Attesa Chiusura Utente
			Attesa Utente
			Attesa Terze Parti
			Attesa Workorder
			Chiuso

Sebastiano Foschi

Succhiarelli Sara

Valecchi Davide

Vignozzi Mirko

Volpi Simone

Xperience Administrator

Categories

10

Category	
	Account Management
	Account Management
	BGR-ALX-PROD-PDL
	MARCATORI-TIMBRATURE
	MOXA, VIDEOCAMERE
	Network Issue or IMAC
	PDL-MAC
	PDL-WINDOWS
	PRINTER
	SERVER

Showing 1 to 10 of 11 entries

First Previous **1** 2 Next Last

INC-17-105602

new user activation P&P Debbie Taubert

- General Information
- Attachments
- History
- Related elements
- Relations
- Time Measurements

Additional Fields

Cliente
CL00018 - ALPI UK

Commissa
C00378 - C00378 - ALPI UK P&P INC

Da fatturare
No

Fatturato
No

Tempo
V.d.R.

Richiesta
new user activation for - Debbie Taubert

Analisi

Workaround

Soluzione

Close date

Assignment

Supervisors
Helpdesk

Queue
Sistemi

Operator
Leonardo Ignesti

Classification

User category
Da classificare

Category
Creazione Nuovo Utente

Urgencies

Priority
Media

Impact

User information

User
Paula Williams

Company

Notes

- Projest Helpdesk - Aggiunte Note** 23/10/2017 10:25 [🔍](#)
From: "Projest Helpdesk"
Sent: "23/10/2017 08:23"
To: "d.taubert@alpiuk.com"
- Elisa Sassi - Aggiunte Note** 23/10/2017 10:20
User created on both app - imove P&P and iMove I&E - with same username and password created from SYS.
- Leonardo Ignesti - Richiesta info HD** 23/10/2017 09:44
Da creare su iMove e iMoveP&P03
- Leonardo Ignesti - Aggiunte Note** 23/10/2017 09:43 [🔍](#)
Creato account su dominio p&p per accesso a Jetro. Creato contatto su Rubrica Aziendale:
- Elisa Sassi - Aggiunte Note** 20/10/2017 15:37
tente Warehouse Operator (access to GOAT, CHARLOTTE, BORGO DE NOR) and also a matching login for iMove as same as Paula ID 1049 (Logistic specialist and Warehouse specialist)

Preventivazione

Preventivazione (FTE)

Resource planning

INC-17-105602

Created on 20/10/2017 15:33 by Elisa Sassi Attesa Help Desk Notas

new user activation P&P Debbie Taubert

- General Information
- Attachments
- History
- Related elements
- Relations
- Time Measurements

Ticket Histories

Person	Created on	Action	Status	Elapsed time	Working time	SLA time
Projeat Helpd...	23/10/2017 10:25	Aggiunte Note	Attesa Help Desk	30:31	13:31	13:31
Elisa Sassi	23/10/2017 10:20	Aggiunte Note	Attesa Help Desk	0:05	0:05	0:05
User created on both app - Inmove P&P and Inmove I&E - with same username and password created from SYS.						
Leonardo ...	23/10/2017 09:44	Richiesta info HD	Attesa Help Desk	0:36	0:36	0:36
Leonardo ...	23/10/2017 09:43	Aggiunte Note	Aperto	0:00	0:00	0:00
Leonardo ...	23/10/2017 09:32	Preso In Carico	Aperto	0:12	0:12	0:12
Field Name Original Value New Value Operator Leonardo Ignesti						
Elisa Sassi	20/10/2017 15:45	Scalato	Aperto	65:46	2:46	2:46
Field Name Original Value New Value Queue Helpdesk Sistemi						
Elisa Sassi	20/10/2017 15:37	Aggiunte Note	Aperto	0:09	0:09	0:09
Elisa Sassi	20/10/2017 15:33	Inserito	Aperto	0:04	0:04	0:04
Field Name Original Value New Value Ticket type INC Code INC-17-105602 Description new user activation P&P Debbie Taubert Supervisors Helpdesk Queue Helpdesk User Paula Williams Company ALPI UK Department InMove Pick & Pack : GOAT						

RFC-BGR-17-000473

Created on 24/10/2017

Installazione VPN Client PC Carlo Ridolfi

General Information Attachments History Related elements Relations Time Measurements

- Aggiungi Note
- Modifica
- Apri
- Riapri
- Chiudi
- Prendi In Carico
- Scala
- Richiedi Autorizzazione
- Autorizza
- Nega autorizzazione
- Approva
- Nega approvazione
- Analizza
- Classifica

Richiedi Autorizzazione

SLA time
0:00
0:00

Ticket Histories

Person	Created on	Action	Status
Luca Battini	24/10/2017 17:01	Richiesta Autorizzazione	Attesa Autorizza...

Person	Created on	Action	Status
Gianluca Gios...	24/10/2017 15:33	Inserito	Inserito

Field Name	Original Value	New Value
Ticket type	RFC-BGR	
Code	RFC-BGR-17-000473	
Description	Installazione VPN Client PC Carlo Ridolfi	
Supervisors	BIT HelpDesk	
Queue	BIT HelpDesk	
Operator	Gianluca Gioscia	
User	Carlo Ridolfi	
Company	BASIS INFORMATION TECHNOLOGY SRL	
Department	Reparto principale	
Site	Sede principale	
User category	PDL-WINDOS	
Category	PDL-WINDOS	
Priority	Media	

“...cosa fa un Xperience?”

Attesa approvazione Baseira Telecom

Warning: the request has been accepted and is being carried out. It is not possible to make changes until it has been completed.

- SIM Voice
- SIM Data
- BlackBerry
- SmartPhone
- Tablet
- Internet key
- Notes

Autore: Resp. Diritti Risorse Umani UT Sicurezza Sis. Informativi

Appr.S.I.

Authorizers

- Dotti Gabriele
- Melo Emanuel
- Perico Roberto

Notifica di Richiesta di Acquisto da Autorizzare - RCA | SCR-ACQ-18-000019 di Rosanna Passaro

Acquisto - acquisti@basigroup.it

Primo: 3 dicembre 2018 alle 09:25

Stato: Nuovo

12 Notifiche di Richiesta di Acquisto da Autorizzare - SCR-ACQ-18-000019, 18/12/18

XPERIENCE SERVICE MANAGEMENT	Notifica di inserimento Richiesta N. SCR-ACQ-18-000019
<p>La presente notifica è stata inviata ai seguenti destinatari: Rosanna.Passaro@basigroup.com; luca.bocini@basigroup.it</p> <p>Richiedente: Passaro Rosanna Codice RCA: 01/01/0018 09-29-19 Descrizione RCA: iPhone Stato: Richiesta Autorizzabile Categoria del bene: Altro (Specificare nella Nota) Codice Prodotto: Quantità: 1,000000 Costo: 7,000000 Fornitore: Apple Descrizione del bene: iPhone v1000 hp</p>	
<p>Clickare sui bottoni autorizza per la generazione automatica della mail di autorizzazione / rifiuto e attesa linea per inviare la mail e convalidare l'azione.</p> <p>Autorizza Rifiuta</p>	

È necessario un approvazione in quanto è stato richiesto un servizio/mercato/segmento/mercato che può richiedere l'attivazione di risorse speciali con diritto di veto su certi servizi inerenti il permesso di Sicurezza Informatica Aziendale.

Basigroup S.p.A.
 via VENEZIA, 14
 00198 Roma -
 Tel. 06.8067100 - Fax 06.8067140

Il contenuto di questa e-mail e qualsiasi file o qualsiasi informazione contenuta in qualsiasi oggetto allegato è riservato e confidenziale. Se non siete il destinatario del messaggio o vi sono informazioni o relativi contenuti inopportuni, viene avvertito che il contenuto, l'invio e l'uso di questo messaggio è vietato. Se siete il destinatario, si prega di non diffondere, copiare o alterare il contenuto del messaggio.

The information contained in this e-mail is confidential and its use is limited to the addressee. If you are not the addressee, you are notified that the information is confidential and its use is limited to the addressee. If you are not the addressee, you are notified that the information is confidential and its use is limited to the addressee.

SGN405FYH - BGR Incident

Actions +

SGN405FYH

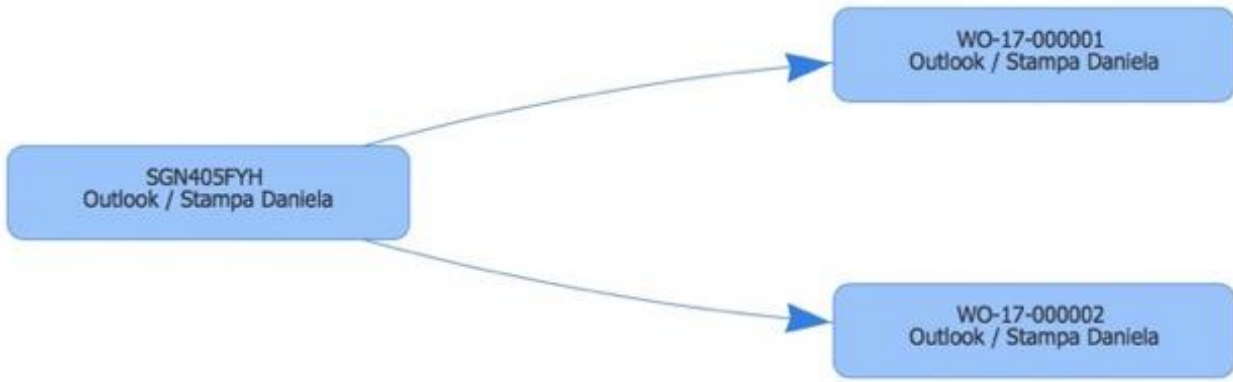
Created on 23/10/2017 15:06 by Leonardo Lioffa Attenzione Notizie

Outlook / Stampa Daniela

General Information Attachments History Related elements Relations Time Measurements

Description	Count
Children Tickets	
Work Order	2

Work Order [HD - Operator Portal]									
P	Tipo	Codice	S.L.A.	Descrizione	Stato	Data Ins.	A	Data rit	
→	WO	WO-17-000002		Outlook / Stampa Daniela	Inserito	24/10/2017 17:07			
→	WO	WO-17-000001		Outlook / Stampa Daniela	Inserito	24/10/2017 17:07			





AKH237MEI

Created on 11/09/2017 10:56 by Alessandro Galli Chiusa Reset

Reset password

- General Information
- Attachments
- History
- Related elements
- Relations
- Time Measurements**

Time Measurements					
Company *	Metric name	Total Minutes	Working Minutes	SLA Minutes	Time Remaining
LUIGI SALVADORI S.P.A.	Inserimento -> Chiusura	0:00	0:00	0:00	8:00 
LUIGI SALVADORI S.P.A.	Inserimento -> Presa In Carico	0:00	0:00	0:00	2:00 

XPERENCE Home I miei ticket Documenti e manuali Sfoglia catalogo Così 411

Cerca nel catalogo ticket

E' online il nuovo Catalogo dei servizi IT

[Sfoglia il catalogo](#)

Ottieni informazioni rilevanti su:
Servizi erogati dallo staff IT
Referenti del servizio
Fasce di erogazione, supporto e tempi programmati

I miei Ticket
In questa sezione puoi visualizzare lo stato dei ticket che hai aperto.
[Vai ai miei ticket](#)

Documenti e manuali
In questa sezione puoi trovare i nuovi manuali e documenti informativi.
[Vai alla documentazione](#)

Tags
Postazioni
Stampanti SAP
Password
PUK
Utenze
Comunicati
Cartelle

Ticket che apre più frequentemente

- Malfunzionamento della connessione VPN
- Malfunzionamento Stampa fatture/bollette - SAP ISU

Avvisi

Come aprire un nuovo ticket in Xperience

Segui questi tre semplici passi per aprire un nuovo ticket:

- 1** Scorri col mouse il menu di sinistra per selezionare il servizio su cui aprire la tua segnalazione
- 2** Posiziona il mouse sulla voce relativa alla segnalazione che vuoi aprire
- 3** Clicca sulla voce di interesse per aprire il tuo ticket

Ricerca
In ogni momento puoi utilizzare la barra di ricerca per trovare rapidamente la voce che stai cercando ed aprire il tuo ticket.

*“...adesso che siamo arrivati all’Inizio della
nostra Presentazione...”*

...ci «Presentiamo» anche noi!



Luca Battini

Managing Director **Basis Information Technology**

Da 18 anni mi occupo di Service Management in ambito IT



Cable Logi

Management Board **Projeat spa**

Da circa 10 anni mi occupo di Business Intelligence

Il Gruppo



Progettazione e
manutenzione
infrastrutture IT



Sviluppo e
implementazione
software



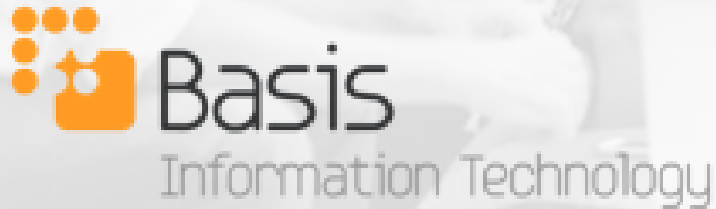
Soluzioni software per
le HR –
partner Zucchetti



Consulenza e
progetti innovativi



Servizi di supporto alle
aziende dei settori Oil
& Gas ed Energia



Basis Information Technology

Managed Service Provider:

IT outsourcing, Security, ICT Professional Service, ICT

“I tuoi clienti più insoddisfatti sono la tua principale forma di ricchezza”



Bill Gates – Founder Microsoft

Grazie per la Vostra Attenzione!

Siamo a tua disposizione per maggiori info sulla soluzione
Xperience Service Management


SERVICE MANAGEMENT

XPERIENCE.BASISGROUP.IT

MARKETING@BASISGROUP.COM

055 9063700