

Un trimestre di lavoro, due livelli di supporto

Lo stesso reparto tecnico, gli stessi sei eventi reali di un trimestre. Cosa succede con la base Silver, già inclusa in ogni licenza, e cosa cambia con l'add-on Gold.

Officina meccanica di precisione Azienda di medie dimensioni, ufficio tecnico interno. Progetta e produce componenti su commessa per il settore automotive. Il parco software è cresciuto negli anni e oggi coinvolge più reparti. 9 progettisti a tempo pieno 14 licenze CAD e CAM 3 mesi osservati 6 eventi di supporto		
Silver		Gold
Incluso in tutti i prodotti		Add-on a pagamento
SETTIMANA 1 Un assieme non si apre più Dopo un aggiornamento, i file di assieme più pesanti restituiscono un errore in apertura. Tre progettisti sono fermi.	Risolto Ticket aperto, analisi diretta dell'errore. Serve il vendor: escalation al 3° livello con il processo di Service Request Management.	Risolto, con chiamata Stesso percorso, ma il responsabile chiama subito la hotline dedicata e allinea il team mentre l'analisi è in corso.
SETTIMANA 2 Arriva un nuovo progettista Va attivata e configurata una licenza aggiuntiva, con i permessi corretti per la postazione.	Risolto Supporto alla configurazione: attivazione, impostazioni e verifica che la licenza sia utilizzabile dal team.	Risolto Identico: la configurazione delle licenze è parte della base Silver, già compresa anche in Gold.
SETTIMANA 4 "Come si imposta questa funzione?" Non è un malfunzionamento: il team vuole capire come usare una funzionalità per accorciare una lavorazione ricorrente.	Fuori dal perimetro La domanda riguarda l'uso del software, non un errore. Il team cerca la risposta per conto proprio o valuta una formazione.	Risolto da remoto Assistenza da remoto sulle funzionalità: sessione condivisa con uno specialista e procedura impostata insieme.
FINE MESE Il responsabile prepara il consuntivo Serve capire quante richieste sono state aperte, di che tipo e quanto hanno inciso sulle commesse.	Non previsto Le informazioni restano nei singoli ticket, senza una lettura d'insieme del periodo.	Report mensile Report periodico sulle richieste di supporto: volumi, tipologie e frequenza, pronti da portare in riunione.

Il trimestre, ultima parte

Le novità di prodotto e la memoria degli interventi: è qui che i due livelli si distinguono di più.

	Silver Incluso in tutti i prodotti	Gold Add-on a pagamento
MESE 2 Esce una nuova versione L'aggiornamento introduce funzioni che toccano il flusso di lavoro dell'ufficio tecnico.	● Non previsto Le novità si scoprono all'uso, spesso a distanza di mesi dal rilascio.	● Sessione What's New Sessione dedicata alle nuove versioni: il team sa cosa è cambiato e decide se e quando adottarlo.
MESE 3 Lo stesso problema si ripresenta Un errore già visto a gennaio ricompare su un'altra postazione, con un altro collega.	● Risolto, da capo Nuovo ticket, nuova analisi. La soluzione viene ricostruita anche se il caso era già noto.	● Risolto con la knowledge base La risposta al ticket richiama il contenuto già strutturato: il collega applica la procedura e il team diventa più autonomo.

Il bilancio del trimestre

Gli stessi sei eventi, letti a fine periodo. La base operativa non cambia: cambia quanto il team riesce a governare in autonomia.

Silver Gestione operativa	Gold Governance completa
Eventi risolti dal supporto 4 su 6	Eventi risolti dal supporto 6 su 6
Richieste fuori perimetro 2	Richieste fuori perimetro 0
Canale di contatto Ticket	Canale di contatto Ticket + hotline
Visibilità sul periodo Per ticket	Visibilità sul periodo Report mensile
Costo del livello Incluso	Costo del livello Add-on

Silver è la base su cui puoi sempre contare. Gold aggiunge ciò che serve per governare l'ambiente in modo attivo.

I due eventi che Silver non copre non sono guasti: sono domande sull'uso del software e bisogno di visibilità. Sono esattamente le aree in cui il livello Gold interviene, insieme al canale telefonico dedicato.

Quale livello, per quale team

Il livello giusto dipende da come lavora l'ufficio tecnico, non dalla dimensione dell'azienda.

Questi sono i segnali più ricorrenti.

Silver è già quello che serve se...

- il team **conosce bene gli strumenti** e chiede supporto soprattutto quando qualcosa non funziona;
- le richieste sono **poche e distribuite** nel tempo, senza picchi legati alle commesse;
- esiste già un **referente interno** che filtra le domande d'uso e forma i colleghi;
- il canale a ticket è **sufficiente** per i tempi di lavoro dell'ufficio tecnico.

Gold conviene valutarlo se...

- molte richieste riguardano **l'uso del software**, non solo i malfunzionamenti;
- serve **visibilità periodica** su volumi e tipologie da portare in direzione;
- il parco licenze **cresce** o entrano nuove persone con frequenza;
- un fermo macchina ha **impatto diretto** sulle consegne e serve un canale telefonico.

Come si apre una richiesta

Il percorso è lo stesso per tutti i clienti. È il passaggio che dà tracciabilità alla richiesta e rende possibile l'escalation al vendor.

1

Apertura del ticket

La richiesta entra nel sistema e viene collegata alle licenze del cliente e agli interventi precedenti.

2

Presa in carico

Il caso arriva allo specialista competente, che analizza direttamente l'errore riscontrato.

3

Escalation, se serve

Quando occorre il vendor, il Service Request Management porta il caso fino al 3° livello di supporto.

4

Chiusura e memoria

La soluzione resta tracciata e, con Gold, alimenta knowledge base e report del mese.

L'azienda descritta e la sequenza degli eventi sono un esempio costruito a scopo illustrativo per mostrare come i due livelli di supporto si comportano in situazioni ricorrenti. Non si riferiscono a un cliente specifico e non costituiscono una previsione di risultato. Hotline attiva dal lunedì al venerdì, festività escluse.