

CASO STUDIO >





SOLUTIONS
FOR THE GLASS
INDUSTRY

C'ERA UNA VOLTA...

Partiamo dal bisogno

Partner: Salvatore Spinapolice

Referente: Francesco Montagnani | CFO

Località: San Miniato (PI)

Insieme a Timenet da: anni '90

Ricordi quando il modem faceva **un sacco di rumore prima di connetterti a Internet?** Anni in cui anche scaricare un'immagine richiedeva di attendere pazientemente che la barretta colorata arrivasse al 100%. Gli anni '90. Bellissimi anni '90. **Distantissimi anni '90.**

Già in quel tempo, **la casella mail di Glass Service s.r.l. era gestita dai server di Timenet.** Una Timent che, nella memoria di Francesco Montagnani risiedeva in Via della Repubblica ad Empoli. E ha ragione, proprio dove oggi sorge una meno tecnologica toelettatura per animali.

LA CONSAPEVOLEZZA

Necessitano di una soluzione reale

Dal racconto di Francesco emerge come Timenet, la differenza, abbia cominciato a farla a partire dagli anni '90, anche quando la **Connessione Internet non era affidata a Timenet.**

Fino al 2016 Glass Service usava una linea ADSL molto basica che vedeva **continue disconnessioni e grandi disagi con il call center dell'Operatore** che forniva il servizio: lunghe attese e consueti scarica barile.

Salvatore Spinapolice, Business Partner Timenet e Partner Tecnologico di Glass Service, ha saputo nel 2016 cogliere le necessità del Cliente. Montagnani, abituato al servizio di alto livello, non ha faticato a dire: perché no?! D'altronde Timenet era sempre stata una risorsa affidabile.

LA FIDUCIA NELL'OPERATORE

Gestione del progetto

Fino al 2016 il lavoro di Glass Service si interrompeva fino a 10 volte al giorno.

Dal 2016 a oggi siamo passati da una FTTC a una FTTH 50/50 Mbps. Il rapporto continua e la grande stabilità di connessione e una VPN sicura restano due anelli cardine per l'operatività di Glass Service.

Lo stesso Francesco Montagnani ci ha tenuto a rilasciare una sua dichiarazione sul perchè consiglierebbe Timenet: *“Al primo posto metterei la qualità del customer care, quando li chiami, non sei un codice cliente, ma una persona, una società, l'interlocutore in prima persona si adopera per risolvere l'eventuale problema e, nel nostro caso, con una telefonata, in 3 minuti, quasi sempre, abbiamo risolto il problema, tra l'altro la stragrande parte di volte che vi abbiamo contattati il problema non era dovuto a voi, ma a noi. Mi spiego meglio: la linea dati era lentissima, non riuscivamo a navigare ma il problema non era un guasto sulla linea, ma la saturazione della banda. In quel momento stavamo sfruttando al 100% i nostri 50/50 Mbps e il vostro customer care ha provveduto a limitare la banda dell'indirizzo IP che in quel momento stava facendo troppo traffico, tutto qua. Poi, nel caso in cui il problema sia di maggiore entità è Timenet che richiama o scrive per accertarsi che il problema sia stato risolto o per informare circa lo stato dei lavori, praticamente un pianeta diverso ai competitors. Al secondo posto la qualità della linea, come ho già detto, in questi anni, non abbiamo riscontrato nessun problema che ci abbia bloccato per più di qualche decina di minuti.”*

