



Servizi Gestiti MSP · Assistenza IT · Rete & Telefonia · Supporto Continuativo

Rolando Innocenti & Figli

Più tranquillità operativa con un supporto IT strutturato e sempre presente

Rolando Innocenti & Figli aveva bisogno di una gestione informatica più chiara, più continua e meno dipendente da un unico referente. Omnia ha preso in carico l'infrastruttura IT e telefonica, ordinando accessi, apparati e attività tecniche, con un supporto più vicino nei momenti critici.

9/10 Supporto ricevuto	1960 Esperienza vivaistica	Pistoia Sede aziendale	MSP Supporto Omnia
Weekend Interventi pianificati	Remoto Assistenza rapida	Accessi Censimento tecnico	Rack Riordino apparati

Il valore percepito dal cliente

Il risultato più importante non è stato soltanto tecnico: è stata la tranquillità di avere un partner strutturato, presente e capace di intervenire con metodo.

1. Il cliente: chi è Rolando Innocenti & Figli

Rolando Innocenti & Figli è un vivaio con sede a Pistoia, in Toscana, territorio riconosciuto a livello internazionale per la sua tradizione vivaistica. Dal 1960 l'azienda è specializzata nella produzione e nell'esportazione di piante ornamentali, alberi e arbusti di alta qualità per il mercato internazionale.

L'azienda lavora sia con coltivazione in contenitore sia con coltivazione in pieno campo, scegliendo il metodo più adatto in base alle caratteristiche delle diverse varietà. A questo si aggiunge una forte attenzione alla logistica: dalla preparazione alla consegna, ogni fase deve essere coordinata con precisione.

In questo contesto l'IT è un supporto quotidiano essenziale: documenti, attività amministrative, computer, rete e stampe devono funzionare con continuità. Nei periodi di piena lavorazione, anche un problema apparentemente semplice può rallentare consegne e operatività.

Cosa fa Rolando Innocenti & Figli

- Produzione ed esportazione: piante ornamentali, alberi e arbusti per il mercato internazionale.
- Coltivazione in pieno campo: ideale per piante singole che richiedono tempo, spazio e un apparato radicale robusto.
- Coltivazione in contenitore: pensata per garantire disponibilità durante tutto l'anno e maggiore flessibilità nelle spedizioni.
- Logistica vivaistica: preparazione e consegna curate con la stessa attenzione riservata alla coltivazione.

2. Scheda progetto

Cliente	Rolando Innocenti & Figli Società Agricola Semplice
Sede	Pistoia (PT), Toscana
Settore	Vivaistica, agricoltura, produzione ed esportazione di piante ornamentali
Esigenza	Gestione IT più stabile, chiara e continuativa, superando la dipendenza da un unico referente tecnico.
Soluzione	Presa in carico dell'infrastruttura IT e telefonica, riordino tecnico, censimento di apparati e accessi, assistenza remota e supporto continuativo.
Risultato	Maggiore tranquillità operativa, risposte più immediate e supporto valutato 9/10 dal cliente.
Servizi Omnia	Servizi Gestiti MSP · Assistenza IT · Rete & Telefonia · Supporto tecnico continuativo

La richiesta iniziale

Sistemare il rack, avere accessi disponibili e un censimento chiaro degli apparati. Da questa esigenza concreta è nato un percorso più ampio di presa in carico e supporto continuativo.

3. La situazione iniziale

Una gestione IT che funzionava, ma non dava abbastanza tranquillità.

Prima dell'intervento di Omnia, la gestione della rete e della telefonia era affidata a un unico consulente che seguiva sia la parte tecnica sia quella commerciale. Il servizio permetteva all'azienda di lavorare, ma non garantiva sempre la rapidità e la certezza di intervento necessarie nei momenti più critici.

Per Rolando Innocenti & Figli, l'informatica non è un elemento accessorio: quando i mezzi sono pronti a partire, una stampante bloccata o un computer non funzionante può fermare la produzione documentale e creare perdita di tempo. L'obiettivo era quindi passare da una gestione reattiva a una presa in carico più strutturata e continuativa.

- Dipendenza da un unico referente: la gestione era concentrata su una sola figura, con il rischio di non avere risposte rapide in caso di urgenza.
- Tempi di intervento non sempre certi: le richieste di assistenza venivano gestite con disponibilità non sempre compatibili con i ritmi dell'azienda.
- Gestione per tentativi: alcuni interventi avvenivano da remoto o in presenza senza una piena garanzia del risultato immediato.
- Situazione tecnica da ordinare: accessi, apparati, cablaggi e configurazioni richiedevano maggiore chiarezza e documentazione.
- Continuità operativa da proteggere: nei periodi di piena lavorazione, anche un fermo tecnico limitato poteva rallentare attività importanti.

La vera criticità

Il problema non era solo tecnico. Era la mancanza di tranquillità: sapere che, in caso di necessità, non sempre ci sarebbe stata una risposta immediata e organizzata.

4. Gli obiettivi

Cosa doveva cambiare, concretamente.

Omnia non è entrata proponendo semplicemente un prodotto, ma costruendo un percorso di presa in carico. Il punto di partenza era l'esigenza reale del cliente: avere più stabilità, più efficienza e una struttura tecnica capace di seguire l'azienda con costanza.

- 1. Aumentare stabilità ed efficienza: rendere la gestione IT meno incerta e più affidabile nei momenti operativi più intensi.
- 2. Avere un supporto continuativo: passare da un modello dipendente da una singola persona a un team tecnico organizzato e coordinato.
- 3. Rendere l'infrastruttura più chiara: censire accessi, apparati e configurazioni, riducendo zone d'ombra e dipendenze esterne.
- 4. Ridurre l'impatto degli interventi: pianificare le attività in modo graduale, anche fuori dai normali orari lavorativi, per non interrompere l'operatività.
- 5. Trasmettere fiducia: offrire un metodo di lavoro professionale, trasparente e percepibile anche nelle attività quotidiane.

Il messaggio commerciale

Il cliente non ha scelto Omnia per il prezzo o per il singolo apparato. Ha scelto un partner capace di trasmettere fiducia, metodo e sicurezza operativa.

Priorità	Perché era importante
Sicurezza dell'operatività	Garantire continuità nei processi quotidiani, specialmente quando documenti e stampe sono indispensabili.
Chiarezza	Eliminare situazioni poco documentate e rendere l'infrastruttura più gestibile nel tempo.
Velocità di risposta	Ridurre l'incertezza nelle richieste di supporto e accelerare la risoluzione dei problemi.
Semplicità	Offrire un canale di assistenza più immediato e comprensibile anche per il personale non tecnico.

5. La soluzione Omnia

Un supporto IT progettato sulle esigenze reali dell'azienda.

Omnia ha preso in carico la gestione IT e telefonica di Rolando Innocenti & Figli con un approccio pratico, consulenziale e progressivo. Il progetto non è stato impostato come una semplice sostituzione tecnica, ma come un percorso per rendere la gestione più ordinata, più chiara e più sicura.

5.1 Analisi e presa in carico

Il primo passaggio è stato comprendere la situazione esistente, le criticità operative e il modo in cui l'azienda lavora quotidianamente. In un vivaio con ritmi lunghi e periodi di piena attività, la pianificazione degli interventi è parte integrante della soluzione.

5.2 Riordino tecnico e censimento

La richiesta iniziale riguardava la sistemazione del rack e la disponibilità di accessi e censimento apparati. Questo lavoro ha permesso di creare una base più chiara, documentata e gestibile nel tempo, riducendo il rischio di dipendere da informazioni non condivise.

5.3 Supporto tecnico continuativo

Omnia ha messo a disposizione un'assistenza più strutturata, con più figure tecniche coordinate. Il cliente ha percepito un'organizzazione interna solida: non più una gestione 'one man', ma un team capace di seguire l'azienda nei passaggi semplici e in quelli più delicati.

5.4 Interventi pianificati a basso impatto

La transizione è stata gestita in modo graduale, tenendo conto dei ritmi aziendali. La disponibilità a lavorare anche il sabato e la domenica ha permesso di ridurre l'impatto sull'operatività e completare le attività senza concentrare tutto nella settimana lavorativa.

Elemento	Cosa è stato fatto
Presa in carico	Gestione IT e telefonica affidata a un partner strutturato.
Rack e apparati	Riordino tecnico e maggiore chiarezza sulla situazione esistente.
Accessi	Censimento e documentazione degli accessi necessari alla gestione.
Assistenza	Supporto remoto e presenza tecnica continuativa nelle richieste quotidiane.

5.5 Le fasi del progetto

Il progetto è stato gestito con un approccio graduale, pensato per accompagnare il cliente senza creare disservizi e senza imporre una transizione brusca.

- 1. Ascolto e analisi: comprensione dell'operatività quotidiana, delle criticità e delle priorità del cliente.
- 2. Riordino e documentazione: sistemazione degli elementi tecnici principali, censimento di accessi e apparati.
- 3. Transizione controllata: attività organizzate in più passaggi per ridurre l'impatto sull'azienda.
- 4. Supporto continuativo: assistenza attiva anche dopo l'attivazione, con risposte più immediate alle richieste.

Il valore del supporto remoto

Uno degli esempi più concreti è il cosiddetto 'tastino Omnia': in caso di difficoltà su un computer, il personale sa di poter attivare rapidamente Supremo e ricevere assistenza da remoto. Una procedura semplice, ma dal grande valore operativo.

Soluzione implementata

Servizio	Valore per il cliente
Servizi Gestiti MSP	Gestione continuativa dell'infrastruttura IT con un partner tecnico stabile.
Assistenza IT	Risposte più immediate alle richieste e supporto più vicino nei momenti di bisogno.
Rete & Telefonia	Presa in carico della componente tecnica legata a rete, connettività interna e telefonia.
Supporto remoto	Attivazione rapida dell'assistenza sui computer degli utenti, riducendo tempi di attesa.
Pianificazione	Interventi organizzati in modo compatibile con i ritmi produttivi e amministrativi dell'azienda.

6. I risultati ottenuti

Benefici concreti. Maggiore tranquillità.

Per Rolando Innocenti & Figli, il valore principale del progetto non è stato espresso in termini di maggiore produttività diretta, ma in qualcosa di altrettanto importante: la tranquillità operativa. Anche prima di Omnia l'azienda lavorava, ma mancava la certezza di avere una risposta strutturata e rapida in caso di problema.

9/10 Valutazione supporto	Più Tranquillità operativa	Rapide Risposte assistenza	Team Tecnici coordinati
-------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------

- Maggiore tranquillità operativa: l'azienda sa di poter contare su un partner organizzato e non su un singolo referente.
- Risposte più immediate: uno dei primi benefici percepiti è stata la rapidità nelle richieste di assistenza.
- Infrastruttura più chiara: accessi, apparati e configurazioni sono stati portati verso una gestione più ordinata.
- Supporto remoto più semplice: il personale può attivare l'assistenza con una procedura rapida e comprensibile.
- Metodo di lavoro apprezzato: il cliente ha evidenziato disponibilità, chiarezza, competenza e coordinamento tra le figure Omnia.

7. La testimonianza

"Quando la professionalità è vera, è visibile."

Grazia Innocenti — Rolando Innocenti & Figli

8. Intervista integrale

DOMANDE AL CLIENTE: ROLANDO INNOCENTI

A. Domande sul cliente

1. Breve descrizione dell'attività di Rolando Innocenti. Quanto impatta l'IT nella vostra attività quotidiana?

Rolando Innocenti & Figli è un vivaio leader con sede a Pistoia, in Toscana - una regione conosciuta a livello mondiale per la sua tradizione vivaistica e per le condizioni ideali alla coltivazione. Dal 1960 siamo specializzati nella produzione e nell'esportazione di piante ornamentali, alberi e arbusti di alta qualità per il mercato internazionale.

Siamo specializzati sia nella coltivazione in contenitore che nella coltivazione in pieno campo, scegliendo il metodo più adatto in base alle esigenze specifiche di ogni varietà. La coltivazione in pieno campo è ideale per piante singole che necessitano di tempo e spazio per sviluppare un apparato radicale robusto e una struttura ben formata.

La coltivazione in contenitore consente spedizioni flessibili e disponibilità durante tutto l'anno, garantendo allo stesso tempo la salute della pianta in ogni fase vegetativa. Questo approccio ci permette di soddisfare un'ampia gamma di richieste stagionali e commerciali da parte dei nostri partner all'ingrosso. Inoltre, sappiamo quanto sia importante la logistica nel trasporto delle piante. Per questo motivo, curiamo ogni fase del processo - dalla preparazione alla consegna - con la stessa attenzione che riserviamo alla coltivazione.

> L'IT è importantissimo, tutte le attività vengono svolte tramite il supporto informativo: a partire dalla realizzazione dei documenti fino ad arrivare allo svolgimento di attività amministrative ecc. I computer e le stampe sono fondamentali, soprattutto in fase di lavorazione piena. Se non funzionano, fanno perdere tempo.

Esempio: se c'è il piazzale pieno di mezzi pronti a partire e la stampante non permette di stampare i documenti, è un problema. Si blocca tutto.

B. Domande sulla situazione prima di Omnia

2. Qual era la situazione prima dell'intervento di Omnia? Quali erano le principali difficoltà e quali attività vi facevano perdere più tempo?

> Prima dell'arrivo di Omnia avevano un consulente che si occupava della gestione di tutta la parte relativa alla rete e alla telefonia. Faceva sia la parte commerciale che quella tecnica (era una sorta di 'one man').

> Con lui, però, non avevamo la tranquillità del pronto intervento e della risoluzione del problema. I tempi di intervento non erano sempre celeri.

> C'erano perdita di tempo e mancata tranquillità nella domanda di assistenza. Il precedente consulente si recava in azienda con i suoi tempi, andava per tentativi e a volte faceva da remoto (ma con incognita del risultato che avrebbe apportato).

C. Domande sugli obiettivi

3. Quali sono gli aspetti più importanti per la vostra attività: costo, sicurezza, velocità, supporto, semplicità?

Per la nostra attività sono tutti aspetti importanti.

Al primo posto mettiamo la sicurezza del servizio e dell'operatività. Al secondo posto mettiamo i costi. Ma sono importanti anche velocità e semplicità.

L'intervento è stato fatto proprio per avere una situazione più chiara e trasparente.

Prima dell'intervento di Omnia non era così, ad esempio: c'erano un groviglio di cavi e di situazioni morte.

D. Domande sulla scelta di Omnia

4. Quale aspetto della soluzione proposta da Omnia vi ha convinto di più?

È stato il nostro consulente informatico a presentarci Omnia e questo era già motivo di tranquillità. Lui conosceva bene l'azienda e noi avevamo fiducia in lui. L'approccio è stato positivo: competenza, serietà e professionalità. È stata subito trovata una soluzione alla richiesta che avevamo fatto.

5. Quanto ha contato la presenza di un supporto consulenziale e tecnico vicino e continuativo?

Ha contato molto, Giuseppe è stato chiamato tante volte. Era un continuo alzare il telefono e dire 'Giuse, Giuse, Giuse'.

E. Domande sulla soluzione realizzata

6. La transizione è stata semplice?

Sì, è stata semplice e indolore. All'inizio c'era tanto timore, ma poi c'è stata la disponibilità di Omnia a lavorare anche la domenica e il sabato. I tempi lavorativi lunghi di Rolando Innocenti non avrebbero potuto prevedere la realizzazione dell'intero intervento lavorando solo tra settimana.

F. Domande sui risultati

7. Il progetto ha migliorato la produttività?

La gestione IT è diventata più semplice? La produttività no, non è stata migliorata. Il supporto tecnologico non influisce sulla produzione. Quest'ultima dipende più dalla parte amministrativa. Ha però fornito una maggiore tranquillità nell'operatività, in quanto ha portato ad una situazione di costi e attività fatte meglio.

8. Vi sentite più sicuri rispetto a prima?

Sì, la tranquillità sta soprattutto nel fatto che in caso di problemi l'intervento di Omnia (si spera) avvenga in tempi celeri.

Esempio: recentemente abbiamo avuto un problema con un computer e alla domanda della dipendente su come avrebbe potuto risolvere, abbiamo risposto 'premi il tastino Omnia'.

> Tastino Omnia > attivazione di Supremo con assistenza da remoto > questo dà molta tranquillità.

G. Domande sulla relazione con Omnia

9. Come valutereste il supporto ricevuto?

Se doveste dare un voto da 1 a 10? Daremmo 9 e lo valuteremmo buono, più che buono. Sul supporto non abbiamo niente da dire, abbiamo trovato disponibilità, chiarezza e competenza.

10. Cosa avete apprezzato maggiormente nel metodo di lavoro di Omnia?

La cosa che più abbiamo apprezzato nel metodo di lavoro di Omnia è stata la coordinazione tra le varie figure (ne sono venute diverse qua in sede).

Abbiamo avuto anche la percezione di una struttura ben organizzata tra i vari dipendenti: si

percepisce che è un'azienda ben strutturata (diversamente dallo 'one man' a cui ci affidavamo prima e che faceva tutto da solo - o meglio: 'che tentava di fare').

11. Il team è stato chiaro nella comunicazione?

Sì sì, è stato chiaro nella comunicazione.

12. Vi siete sentiti seguiti anche dopo l'attivazione?

Sì.

13. Consigliereste Omnia ad altre aziende? Perché?

Sì, la consiglieremmo. Lo faremmo per ciò che vi abbiamo riscontrato: serietà, professionalità e capacità di operare.

H. Conclusione

14. Qual è il valore principale che Omnia vi ha portato?

Il valore principale che Omnia ci ha portato è stata la tranquillità. Anche prima di Omnia funzionava tutto (non eravamo fermi), ma c'era sempre la 'paura dello one man', ovvero che in caso di problemi non ci sarebbe stata una soluzione immediata e del tutto certa. Con Omnia, invece, abbiamo ottenuto quello che cercavamo.

15. Se doveste descrivere Omnia in una frase, cosa direste?

"Quando la professionalità è vera, è visibile".
(Grazia Innocenti, titolare di Rolando Innocenti).

DOMANDE AL TECNICO OMNIA DI RIFERIMENTO

1. Qual era la criticità principale?

Nella sede principale la rete era instabile e il tecnico che se ne occupava era spesso irreperibile. Nell'agriturismo ad Agliana il WiFi era instabile nelle stanze.

2. Quale soluzione è stata scelta e perché?

Sede principale: rimozione completa della vecchia infrastruttura di rete, rifacimento sala CED con installazione nuovo armadio di rete e ribattitura porte di rete non funzionanti. Migrazione caselle di posta su Exchange. Ripristino ponte radio.
Agriturismo Agliana: sostituzione apparati con access point nuova generazione. Installazione nuovo ponte radio per connettività.

3. Quali sono stati i passaggi più delicati? Ci sono state fasi particolarmente importanti durante il progetto?

Sede principale: per assicurare la business continuity abbiamo cercato di intervenire per step, sostituendo gradualmente gli apparati con i nuovi dispositivi, fino ad arrivare al giorno finale durante il quale abbiamo operato nell'orario di chiusura dell'azienda, smantellando i vecchi armadi di rete e rifacendo completamente tutto il cablaggio.

4. Quali benefici tecnici sono stati ottenuti?

I principali benefici tecnici ottenuti sono stati: rete stabile e facilità di intervento in caso di bisogno tramite gestione degli apparati da remoto.

5. Quali attività di gestione continuativa sono previste?

Monitoraggio delle reti con firewall di ultima generazione e protezione postazioni con endpoint EDR.

DOMANDE AL COMMERCIALE OMNIA DI RIFERIMENTO

1. Come è nata l'esigenza?

Uno dei nostri partner segue la parte gestionale e ci ha consigliati come IT partner di Rolando Innocenti. L'esigenza è nata dopo aver mostrato il nostro processo di gestione, prima ancora delle soluzioni IT.

2. Qual era la richiesta iniziale del cliente?

La richiesta iniziale del cliente era quella di sistemare il rack e avere a disposizione accessi e censimento apparati.

3. Quale valore è stato percepito maggiormente?

Il cliente ha dato molto valore alla nostra disponibilità e al fatto che lo abbiamo seguito in tutti i passaggi, dai più semplici ai più delicati.

4. Quali obiezioni o dubbi aveva il cliente?

Voleva avere certezze rispetto alla continuità della sua attività, specialmente nei periodi critici. L'installazione, infatti, è stata effettuata in più tranches per permettere loro di non avere disservizi.

5. Quale messaggio commerciale vogliamo far emergere dal case study?

Il cliente non ci ha scelto per il prezzo, neanche per gli apparati o per il brand. Si è fidato del suo partner e noi gli abbiamo trasmesso fiducia, sia a livello consulenziale che tecnico. A volte il costo psicologico è più importante di tutto il resto.

6. A quali altri clienti potrebbe parlare questo caso?

Sicuramente potrebbe parlare ad altri vivai di Pistoia

9. Perché Omnia

Omnia S.r.l. è un Managed Service Provider e WISP toscano specializzato in cloud gestito, cybersecurity, connettività, infrastrutture IT e assistenza tecnica per le aziende. L'approccio parte sempre dal problema del cliente, non dal prodotto: ascolto, progettazione su misura, presidio tecnico e continuità nel tempo.

- Metodo: analisi reale dell'esigenza prima della proposta tecnica.
- Organizzazione: un team coordinato, non una gestione affidata a una singola persona.
- Presenza: supporto tecnico vicino, continuativo e attivabile anche da remoto.
- Chiarezza: documentazione, censimento e maggiore controllo su accessi e apparati.
- Fiducia: un partner capace di ridurre il peso psicologico della gestione IT.

La tua azienda può lavorare con più tranquillità.

Parliamo della situazione IT della tua azienda. Nessun impegno, nessuna vendita forzata: un confronto concreto per capire se e come Omnia può aiutarti a rendere la gestione tecnologica più stabile, ordinata e sicura.

Omnia S.r.l. · Via L. Salvatorelli 49, 51100 Pistoia (PT) · +39 0573 1936474 ·
www.omnia.srl

MSP / WISP certificato ISO 9001 · ISO 14001 · ISO 27001