

# eyesoft

## news magletter

ST

“Gentile lettrice, egregio lettore,  
caro utilizzatore di EyeSoft,

benvenuto in questo “NumeroUno” di una lunga serie nella quale avremo occasione di presentarvi le novità di EyeSoft e di Siplus, ma anche di condividere esperienze interessanti dei nostri clienti.

Il periodo di Covid, che ha globalmente scom bussolato i piani di tutti quanti, compresi i nostri, ci ha comunque permesso di approfittare del rallentamento sociale per migliorare la nostra organizzazione interna, migliorando l'HomeOffice e permettendo ai nostri collaboratori di lavorare in SmartWorking. L'utilizzo di un nuovo sistema telefonico di ultima generazione (il quale ci permette inoltre di garantire un supporto telefonico ottimale indipendentemente dall'ubicazione dei singoli collaboratori) e di un sistema professionale di ticketing (per gestire in modo strutturato ed efficiente le singole richieste dei nostri clienti) ci hanno permesso generalmente di migliorare i tempi di risposta alle sollecitazioni che ci arrivano da più parti.

La limitazione degli spostamenti dettata dalla pandemia, ci ha imposto di modificare la procedura principale di esecuzione degli updates: siamo così riusciti a eseguire updates (completamente o parzialmente) in remoto, permettendoci così di accelerare le tempistiche e di limitare i periodi di fermo per i clienti.

In questo primo numero quindi il focus della presentazione viene posto sulla struttura interna di Siplus, in modo da dare un volto alle voci che spesso sentite al telefono.

Un caro saluto da parte del team Siplus e buon lavoro con EyeSoft.”



“  
**Velocità, precisione  
ma soprattutto  
la soddisfazione del cliente  
sono i nostri scopi**  
”

Alessandro ORSENIGO

# siplus

## il Team

ST



Dal 2020 il Team di Supporto di EyeSoft vede nella figura di Alessandro Orsenigo, classe 1995, il responsabile del servizio.

Alessandro, in Siplus dal 2017 si occupa (assieme agli altri membri del team) della risoluzione di ogni tema che arriva sul Desk del supporto, dalle richieste di aiuto concreto all'utilizzo del programma, alla segnalazione di problematiche o eventuali bugs, alle desiderata di nuove funzionalità o adattamenti del software.

“Sempre nello stesso anno è stato istituito il ruolo di responsabile del settore medico, in particolare di EyeSoft, ed ha nella figura di Johnny Losi, classe 1979, il suo responsabile.

Johnny, collaboratore veterano di Siplus essendo attivo dal 2008, è così responsabile dei progetti medici, sia nella parte di sviluppo (la creazione di nuove funzionalità o adattamenti in EyeSoft) sia in quella relativa agli update/up-grade presso i clienti.



“  
**Velocità, precisione  
ma soprattutto  
la soddisfazione del cliente  
sono i nostri scopi**  
”

Johnny LOSI

## L'intervista



Dottor Professore  
**Farhad Hafezi**  
• Dietikon

### PERCHÉ HA SCELTO EYESOFT?

“Posso rispondere a questa domanda in diversi modi. Per ragioni razionali: ho lavorato con una varietà di sistemi diversi in passato e mi piace l'alta usabilità di Eyesoft e il fatto che posso lavorare in un ambiente ibrido. Questo è importante per me come utente Mac, perché ai miei occhi Eyesoft combina la semplicità dell'ambiente Mac con l'alta compatibilità del mondo PC.

Per ragioni commerciali: perché il post-vendita e l'assistenza ai clienti sono essenziali e Siplus eccelle in questo campo per la qualità dei suoi servizi. E ultimo, ma non meno importante, per ragioni emotive: ho assistito alla nascita di Eyesoft negli anni '90 come database basato su FileMaker Pro creato da Paolo Bernasconi.”

### IN QUALE AMBITO EYESOFT LA AIUTA DI PIÙ?

Con Eyesoft è come con tutti gli altri buoni prodotti: funzionano senza problemi e quindi difficilmente si “notano”. È come se fossi sempre in viaggio con un'auto nuova di zecca e non dovessi preoccuparmi affatto di un'improvvisa rottura a metà del viaggio.

### LA DIGITALIZZAZIONE DELLA CARTELLA CLINICA, QUALI VANTAGGI?

Come clinico, ricercatore e insegnante accademico, sono spesso in viaggio, quindi apprezzo particolarmente la facilità di accesso remoto a tutti i dati rilevanti”. ©