

## 主机服务中的 人机交互

### 处于不败之地的技能和 和制备

直接托管的先进服务、邮件服务器的管理、网络服务的提供、远程技术支持甚至是在客户公司现场援助：这些仅仅是由Defende保证的服务，后者为2003年于克雷莫纳成立的一家企业，并由一家创立于1995年的互联网托管领域公司中拆分出来。“从2013年开始，随着那家公司的关闭便诞生了Defende，并重建其数据中心，发展的基础设施、赢取新的客户，而这一切都得益于原公司的顾客人脉以及投资，从而可以提供先进的服务，”公司的首席执行官Matteo Lombardi讲述道。“与同行业的巨头相比，使我们的服务一枝独秀的便是“跟踪”，借此

我们可以为客户提供基于交流和信任的个人关系，同时也拒绝缺乏热情或个性。我们作为合作伙伴可以随时为客户提供咨询或建议”。换句话说，与Defende接触，便意味着永远不必使用呼叫中心或自动语音应答系统，而是提供熟练的技术人员，其目标便是满足每个用户的请求。此外，公司还设有标准服务包，并进行个性化定制。“我们的服务是360度全方位：我们共6个人，其平均年龄均在三十多岁，但有时候也依靠外部合作伙伴来满足任何需求。我们的目标是由所有有关托管以及相关主题的问题中“缓解”经理和业务主管的压力，”Lombardi说道。从2010年开始，该

公司的营业额的增长保持稳定，并一直延续到今天。那么我们不禁要问，这一富有活力的公司去附加值是什么呢？“Defende的另一个优势便是透明度：最初我们的价格可能会有些高，但我们从不会隐瞒经常欺骗用户的代码和附加条款。这似乎极大程度上来自于客户的赞赏，因为他们也喜欢快速管理的应变能力和我们的定制服务，而这一切均来自于显著的灵活性”。conclude Matteo Lombardi.作为一个非常年轻的公司便意味着对未来怀有很大的憧憬：事实上，Defende还意欲提高所提供服务的范围，同时保持最新的技术，并捕捉客户的新需求。“此外，我们也想扩大一个能够获得满足的利基市场，即控制业务流程的管理软件”。对于企业内部而言，其人力资源占据着举足轻重的作用，为此急需持续的培训，并关注其领导能力，“拥有诸如我们一样的可靠团队、持续且灵活的投资以及和非凡的毅力，对于新的起点我们将无所畏惧”！Matteo Lombardi总结道。

