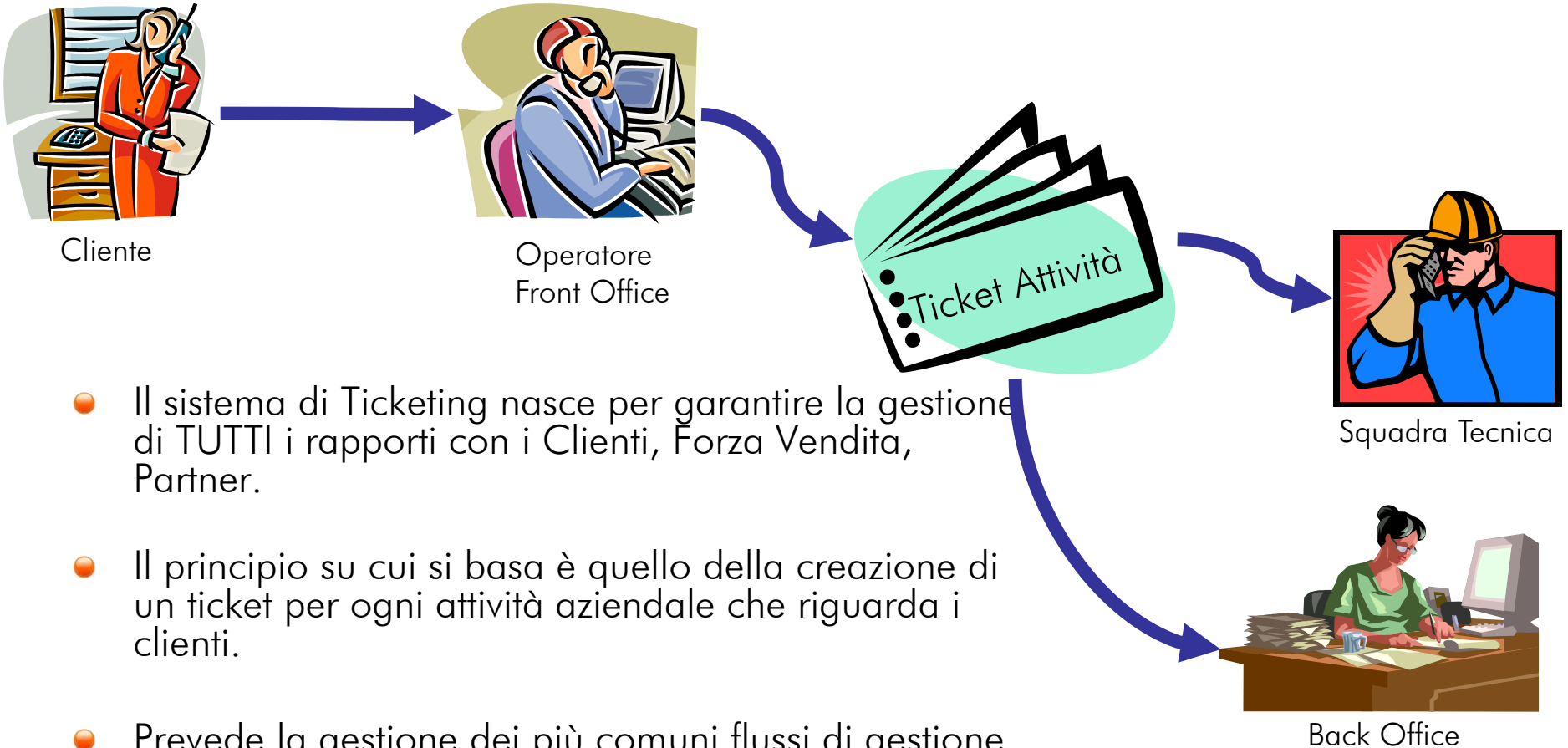


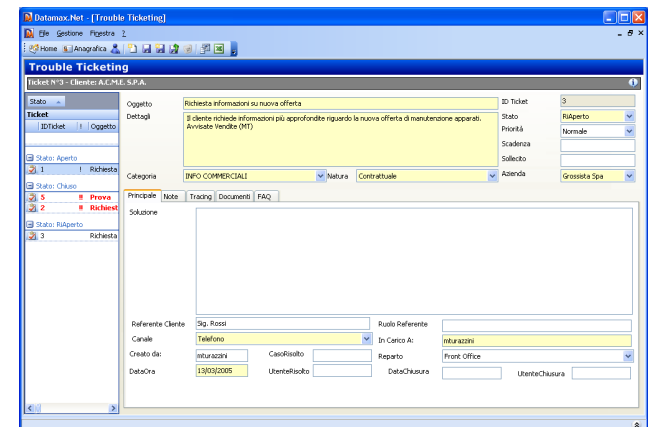
Ticketing Management Solution

Presentazione della soluzione



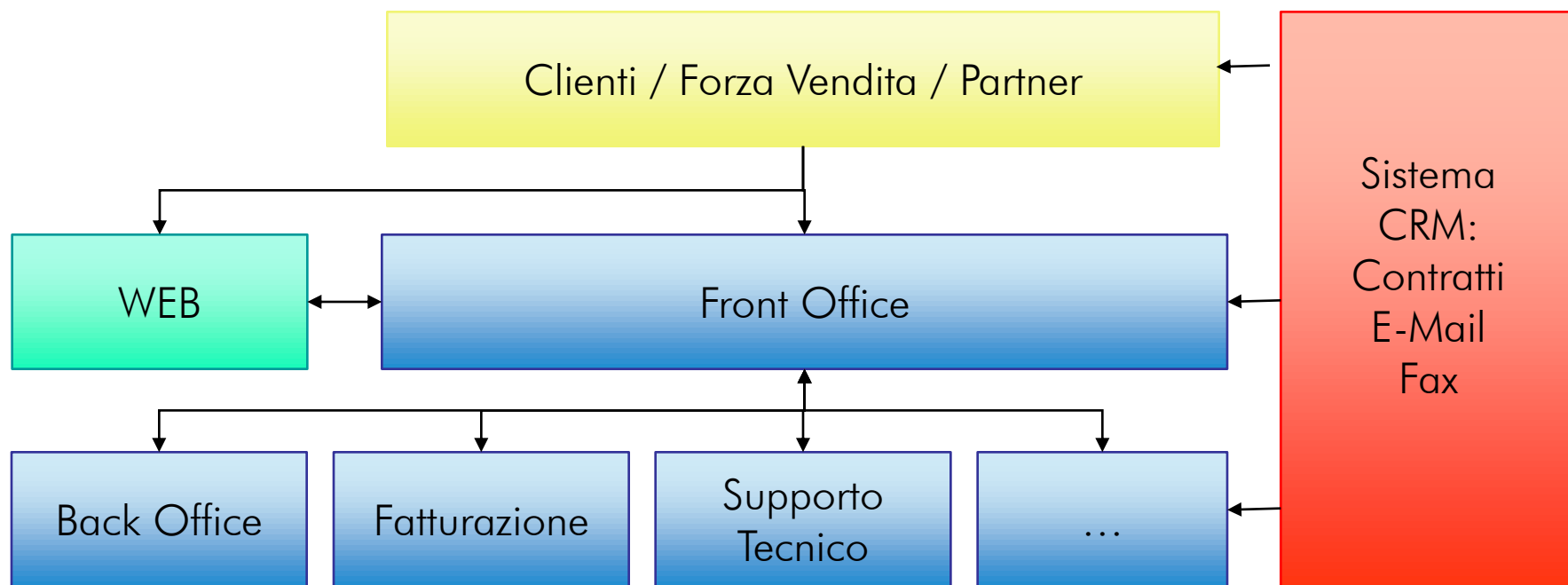
- Il sistema di Ticketing nasce per garantire la gestione di TUTTI i rapporti con i Clienti, Forza Vendita, Partner.
- Il principio su cui si basa è quello della creazione di un ticket per ogni attività aziendale che riguarda i clienti.
- Prevede la gestione dei più comuni flussi di gestione delle attività e si adatta all'organizzazione di ogni azienda.
- Consente la definizione ed il controllo degli SLA di servizio ed è utilizzabile per la creazione di KPI

- L'interfaccia con l'utente è immediata ed efficace e richiede bassi tempi di start-up e formazione
- E' disponibile un motore di reporting Web con livelli di sicurezza impostabili in autonomia.
- Può essere collegato alla Knowledge Base aziendale per fornire supporto all'operatore nella risoluzione del ticket
- Prevede la possibilità di gestire documenti Office per ogni ticket.



Può essere collegato ad ogni modulo del CRM per la gestione di attività quali:

- Flusso Nuovi Contratti
- Gestione Chiamate/Reclami Call-Center
- Ordini di servizio interni
- Traccia Attività Marketing
- ...



- Configurazione personalizzata delle tipologie di ticket (Non solo trouble!)
- Associazione Tipologie a Reparti o singoli Utenti
- Personalizzazione Livelli di Servizio
- Definizione di Gravità e Priorità
- Assegnazione Nominativa, per Reparto o Aperta
- Gestione azioni automatiche (Mail, Impostazioni campi ecc)
- Visibilità Ticket in Sales Net o in Self-Care
- Possibilità di integrazione con propri sistemi / database

Esempio di attività gestibili

- Nuovo allacciamento
- Subentro o voltura contrattuali
- Variazioni contrattuali
- Segnalazione guasti
- Letture Clienti
- Sportello on-Line
- Contatto Marketing
- Attività da eseguire per conto/cliente (Mercato Libero)
- Reclami su Fatturazione
- Richiesta variazioni anagrafiche
- Aumenti di Potenza
- ...

L'adozione di un sistema di ticketing offre i seguenti vantaggi:

1. Traccia di tutte le attività richieste dal cliente con conseguente miglioramento dei livelli di servizio offerti
2. Miglioramento dell'organizzazione aziendale
3. Possibilità di misura ed analisi di KPI, SLA e Cost To Serve

L'adozione del sistema di ticketing di Datamax, inoltre, consente

1. Interfacciamento con applicazioni esistenti tramite Web Service
2. Integrazione con applicazioni esistenti senza necessità di utilizzo anagrafiche di Datamax.
3. Disponibilità di ogni informazione su Web
4. Semplicità di utilizzo ed apprendimento da parte degli operatori
5. Elevato presidio da parte dei supervisori sulle attività del proprio reparto



Autenticazione Integrata

