



XPERIENCE

CUSTOMER CARE

LA SOLUZIONE INNOVATIVA
PER POTENZIARE E MIGLIORARE
L'ASSISTENZA AI CLIENTI

XPERIENCE

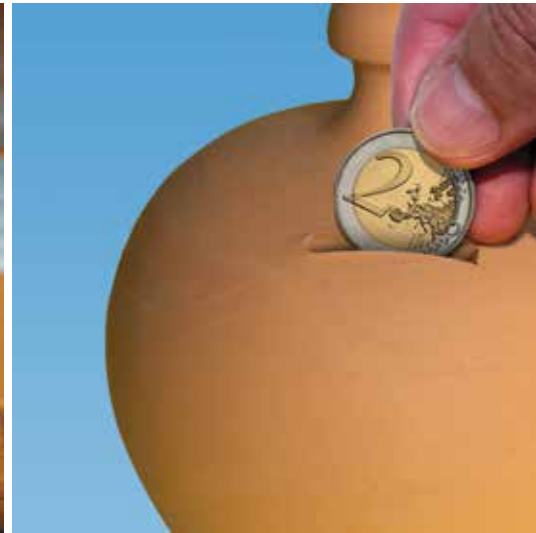
Xperience Customer Care é un'applicazione completamente **web-based**, progettata per la gestione dei processi di **Customer Care**, **Post-vendita**, **Supporto Prodotto**, **Assistenza Tecnica**, **Commerciale**, **Amministrativa** e **Gestionale** in realtà che necessitano un controllo centralizzato aziendale dei processi di supporto.

In un modello di business guidato da imperativi di costo, **Xperience Customer Care** assicura un **immediato ritorno dell'investimento** provvedendo ad un supporto funzionale nell'**automazione dei processi di relazione azienda-cliente** e **B2B**.

Indice

I vantaggi di Xperience Customer Care	03
<ul style="list-style-type: none">• Maggiore efficacia nei servizi• Assicurare una migliore esperienza al cliente• Miglioramento dei processi e dell'Immagine• Integrare e collaborare per innovare	
La soluzione Xperience Customer Care	04
<ul style="list-style-type: none">• Implementazione semplificata• Migliora la qualità del servizio al cliente• Completamente "aperto", si adatta alle vostre esigenze	
Funzionalità senza limiti	05
<ul style="list-style-type: none">• Service Level Management	
Tecnologie di Integrazione Globale	07
<ul style="list-style-type: none">• Integrare persone e sistemi• Creare un team virtuale• Time-zoning• Mail Message Access• Multi-lingue• Microsoft.NET e le API di Xperience• Integrazione con altre applicazioni• Interfacce con i sistemi di Core Business	
Customer Portal	09
Knowledge Base	10
Script	10
Indagini sulla Customer Satisfaction	11
Notifica Proattiva con la Bulletin Board	12

I vantaggi di Xperience Customer Care



Nell'area delle soluzioni di Customer Care e Service Management, Xperience Customer Care copre con specificità le problematiche operative del supporto permettendo di massimizzare l'efficienza, migliorare il servizio clienti e ridurre i costi.

Maggiore efficacia nei servizi

Ottimizzando le prestazioni lungo tutto il ciclo vitale dei servizi, è possibile gestire con maggiore efficienza i servizi automatizzando l'individuazione e la pianificazione delle risorse in base ai contratti sui Livello di Servizio (SLA – Service Level Agreement) stabiliti.

Assicurare una migliore esperienza al cliente

Accrescendo e rendendo uniforme l'esperienza nei servizi in più canali, Xperience Customer Care migliora il livello

di soddisfazione e fidelizzazione del cliente, riducendo i costi delle transazioni.

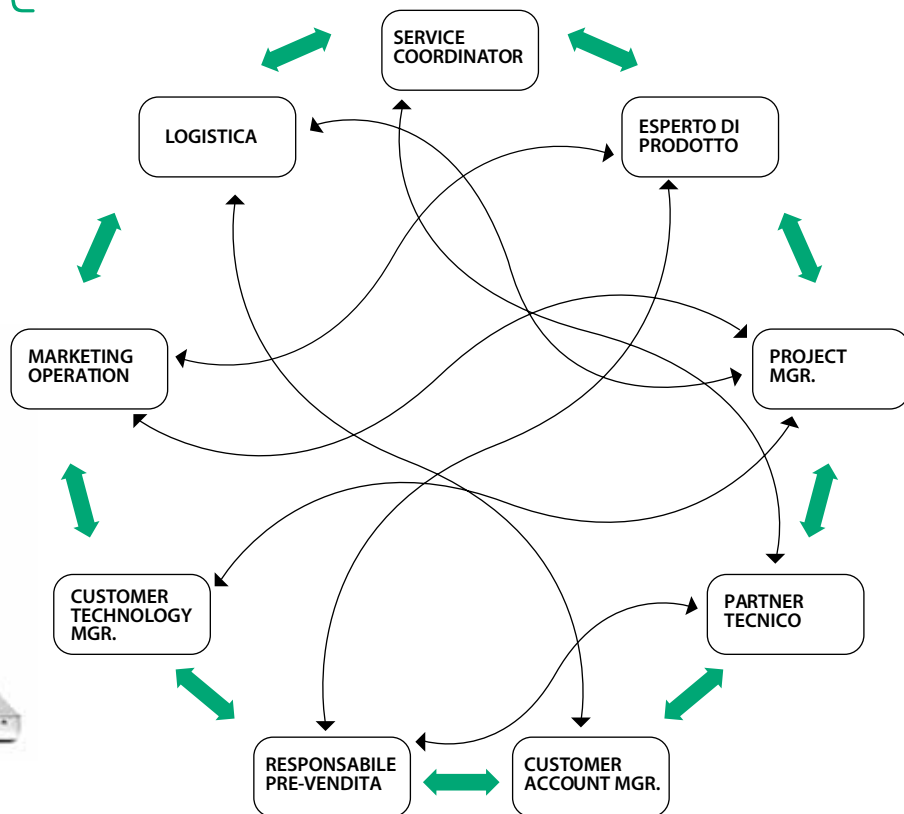
Miglioramento dei Processi e dell'Immagine

Sostegno funzionale globale per i metodi di gestione dei servizi. Miglioramento dell'immagine aziendale, fondazione e consolidamento della percezione nel cliente di una filosofia orientata al costante miglioramento e alla ricerca di una totale Customer Satisfaction.

Integrare e collaborare per innovare

Xperience Customer Care, con la sua capacità di far collaborare l'azienda con la rete di assistenza contribuisce alla trasformazione del post-vendita nel suo nuovo ruolo all'interno di un'impresa moderna.

La soluzione Xperience Customer Care



Implementazione Semplificata

La completa struttura web di Xperience Customer Care significa che nessuna installazione è richiesta sulle macchine dell'utente. Un'installazione su un singolo server con RDBMS fornisce un accesso globale a un numero illimitato di utenti finali. Nella versione Cloud, Xperience Customer Care può essere implementato velocemente e con minimo supporto anche in modalità servizio, senza costi di investimento e con tariffazione a consumo.

Migliora la qualità del servizio al cliente

Il rilevamento delle richieste dei clienti permette di registrare tutti i dati delle azioni effettuate dall'apertura della chiamata fino alla sua chiusura. La disponibilità immediata delle informazioni sulla storia del cliente e sul suo stato attuale permette di fornire risposte più efficaci migliorando la qualità totale della relazione.

Completamente "aperto" si adatta alle vostre esigenze

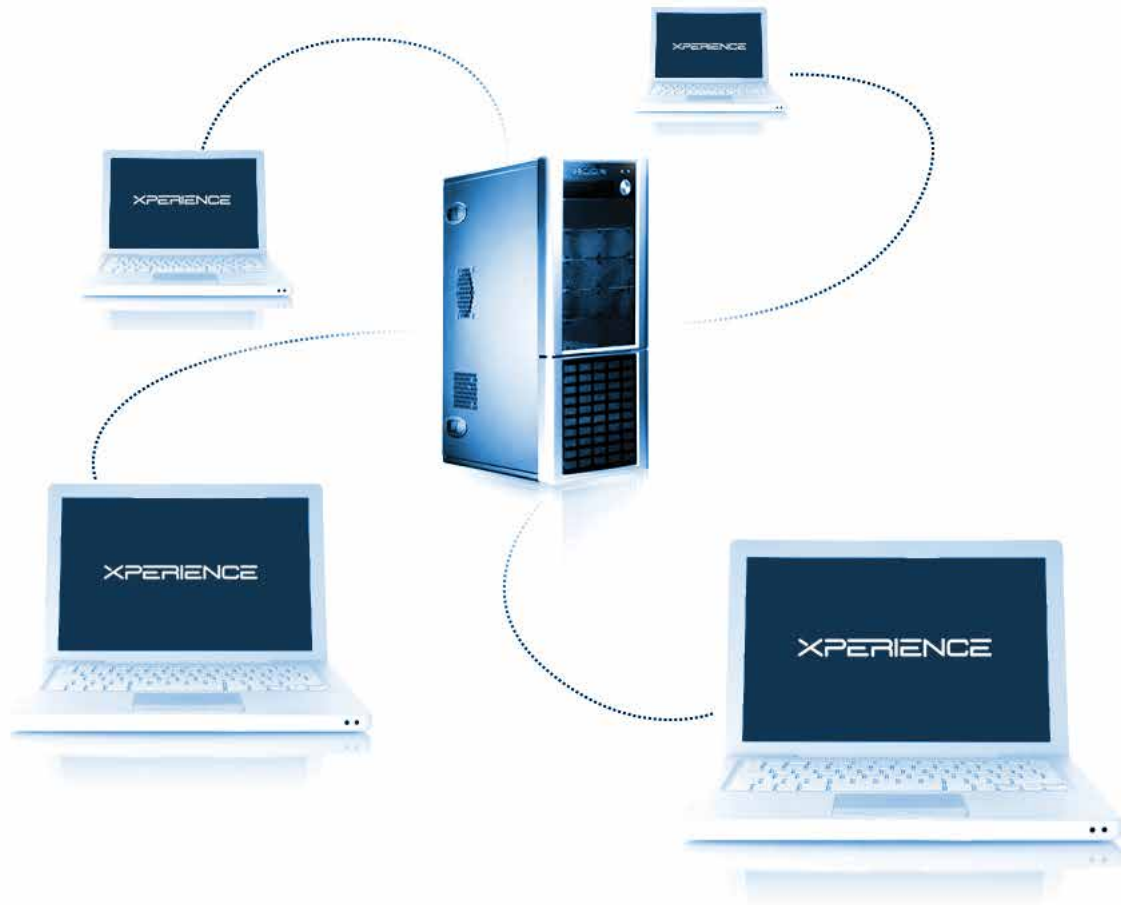
La possibilità di modellare i processi di gestione delle richieste in piena autonomia permette un'elevata personalizzazione e quindi la possibilità di essere adattato in modo semplice e veloce alle esigenze della vostra azienda. Il beneficio ottenuto consiste nei tempi brevissimi di apprendimento del programma e in una operatività modellata su quella già esistente in azienda.

Funzionalità senza limiti



Anche se per uno strumento di implementazione processi come Xperience Customer Care la descrizione di funzionalità operative risulta sempre riduttiva rispetto alle potenzialità e alla copertura delle attività assistite, questo in estrema sintesi è solo un elenco degli strumenti disponibili e di ciò che può essere gestito:

- Ricezione, catalogazione e tracciatura delle richieste di supporto/cambiamento/guasto/informazione/riparazione/reclamo etc.
- Gestione dei clienti e delle anagrafiche
- Gestione dei team, delle risorse, delle categorie di supporto
- Gestione di logiche "Service Desk"
- Gestione delle terze parti coinvolte nei processi risolutivi e delle reti di assistenza
- Escalation e gestione del ciclo di vita del ticket
- Gestione dell'accorpamento dei ticket e degli interventi strutturali (Problem Management)
- Gestione delle competenze e delle code
- Gestione dei ruoli, degli accessi e della sicurezza
- Gestione degli eventi, degli stati, delle azioni
- Gestione dell'avanzamento del processo risolutivo
- Gestione della comunicazione, della responsabilità, della delega, dell'informazione
- Gestione delle dipendenze e delle relazioni tra ticket
- Gestione delle istanze soggette ad autorizzazione e dei cicli di approvazione
- Gestione delle configurazioni, degli assets e di prodotti
- Gestione dei processi di cambiamento
- Gestione degli ordini di lavoro
- Gestione delle priorità e degli impatti
- Gestione del monitoraggio e della visualizzazione delle attività
- Gestione della reportistica e della consuntivazione
- Controllo delle performance di gruppi, risorse e processi
- Gestione dei livelli di servizio e delle metriche
- Analisi di prodotti, criticità e affidabilità
- Gestione dei tempi e dei costi
- Gestione multilingua delle interfacce del prodotto
- Gestione delle finestre di servizio
- Gestione degli operatori e dei team geodistribuiti con considerazione dei relativi fusi orari.



Service Level Management

Il Service Level Management è uno dei meccanismi centrali attraverso i quali i gruppi di supporto possono allineare i propri servizi con gli scopi strategici dei loro clienti e del loro business.

Gli SLA sono un modo immediato di migliorare i servizi fornendo notifiche di disefficienze e assicurando una totale integrazione degli accordi con gli Incident, le richieste e i problemi emersi in un sistema casuale. A lungo termine, l'automatizzazione fornisce relazioni storiche che rendono capace il Customer Care di dimostrare dove e come sono stati fatti i miglioramenti e di conseguenza il suo reale valore per il business.

Il Service Level Management di Xperience Customer Care, rende possibile la creazione e la gestione degli impegni formalizzati per il servizio contemplando:

- (SLAs) Livelli di servizio definiti con i clienti/utenti

- (OLAs) Accordi di livello operativo con reparti organizzativi interni e gruppi del supporto
- (Ucs) Contratti di sostegno con fornitori esterni.

Xperience è strutturato per fornire la massima flessibilità nella creazione di obiettivi di servizi per clienti/utenti individuali e gruppi, configurazioni e categorie di Incident.

Le funzionalità di Xperience Service Level Management includono:

- Supporto di notifiche integrate per escalation interne e criticità di servizio
- Definizione delle metriche
- Identificazione automatica dello SLA dalla schermata dei ticket
- Rappresentazione grafica delle soglie in real-time per ogni ticket
- Reportistica integrata su tutti i tipi di Service Level concordati relativamente ai processi e alle tipologie di ticket definiti.

Tecnologie di Integrazione Globale



Integrare persone e sistemi

Togliere le barriere al business con l'integrazione di lingue, fusi orari, applicazioni, devices e reti.

Creare un team virtuale

Con la crescita del consolidamento e l'outsourcing, un numero crescente di aziende hanno risorse e necessità distribuite in società, paesi e stati diversi.

Xperience Customer Care offre la possibilità di creare un team virtuale attraverso gruppi distribuiti integrando linguaggi e insiemi di caratteri, condividendo databases e supportando diversi fusi orari.

I vantaggi risultano:

- Condivisione delle risorse di team (in particolare per conoscenze specialistiche)

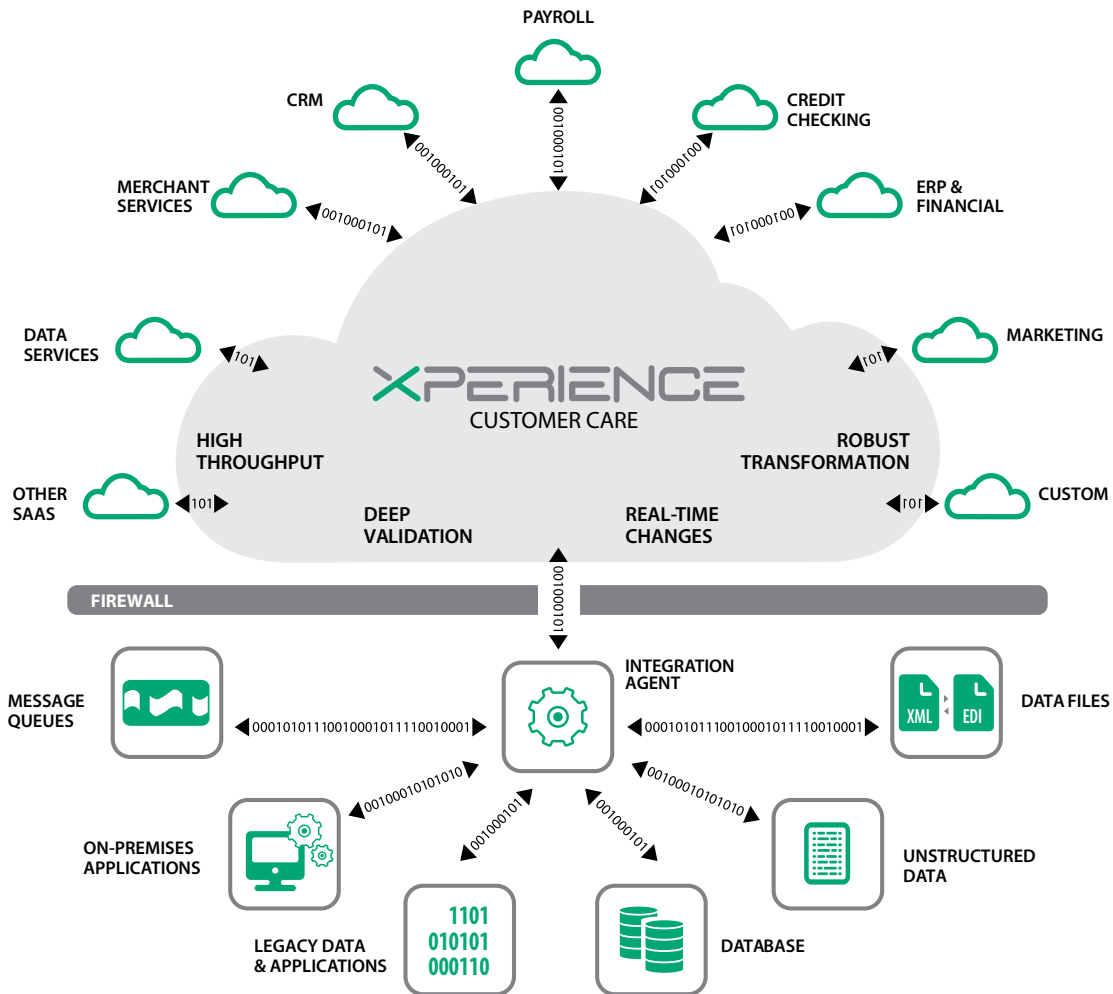
- Visibilità suddivisa di tutte le chiamate e le richieste in progress
- Costi di infrastruttura e di manutenzione ridotti
- Sistemi e processi standard per tutti i team.

Time-zoning

Con i fusi orari, i consulenti di supporto possono vedere tutti i problemi e le richieste alla loro ora locale, così come installazioni e SLA sono imposti secondo l'orario locale dell'utente.

Mail Message Access

Con l'accesso integrato ai messaggi email (MMA), nuove richieste possono essere trasmesse a Xperience Customer Care direttamente dal sistema di posta e successivamente controllate attraverso i link evidenziati nei messaggi del sistema di notifica.



Multi-lingue

Xperience supporta la gestione multi-lingua dell'interfaccia e dell'intera applicazione.

Microsoft.NET e le API di Xperience

Basis Information Technology ha sviluppato Xperience Customer Care per la nuova generazione di sistemi distribuiti definiti sotto la piattaforma Microsoft.NET. Grazie alla piattaforma Microsoft.NET Xperience è capace di comunicare e condividere dati con ogni altra applicazione costruita sui servizi XML Web, indipendentemente dal sistema operante o dell'interfaccia. Xperience API è progettata interamente sull'architettura Microsoft.NET usando Visual Studio.NET e XML. Tutte le transazioni disponibili con l'Xperience API sono rese pubbliche come servizi Web.

Fornendo un meccanismo diretto di integrazione con altri sistemi, Xperience è quindi capace di generare nuovi valori per le applicazioni esistenti e legacy.

Integrazione con altre applicazioni

Strategie di integrazione di applicazioni facilitano la rimozione di barriere tradizionali per l'integrazione. Le nuove tecnologie permettono la condivisione di dati fra applicazioni e sincronizzano gli aggiornamenti per le transazioni dell'utente.

Interfacce con i sistemi di Core Business

Una combinazione di interfacce e moduli di flussi di lavoro aggiungono valore a Xperience senza richiedere configurazioni aggiuntive nel sistema.

Customer Portal



Dirigere il supporto utenti verso canali online a "costo certo". Fornire ai clienti un accesso Web al servizio, 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana.

Xperience Customer Care fornisce un pacchetto Web completo per il self service - Customer Portal - che mira a superare le aspettative del cliente e a ridurre i costi del contatto telefonico con il Customer Care Service. Il portale fornisce un singolo punto di accesso per tutti i problemi di supporto dell'utente.

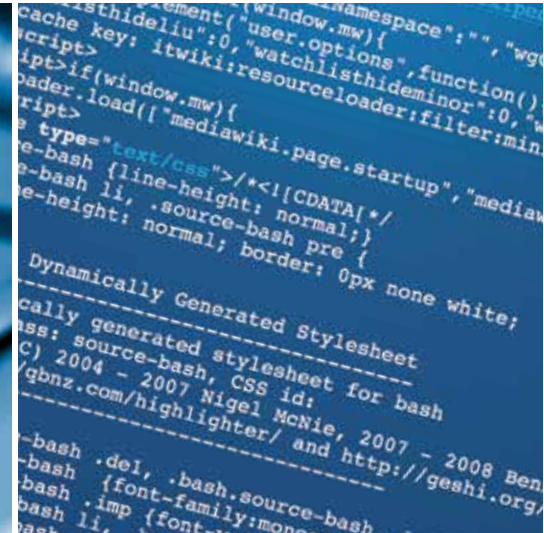
Garantisce che le funzionalità di gestione del servizio siano disponibili al fine di:

- Loggare e tracciare richieste, incident, problemi e istanze in qualsiasi momento, da qualsiasi device abilitato alla navigazione Web
- Trovare semplici risposte a problemi complessi attraverso l'accesso alla Knowledge Base e alla documentazione
- Fornire feedback sull'efficienza del servizio di supporto e dei canali, migliorandone le performance.



Knowledge Base

Script



Attraverso il portale, può essere fornito a clienti, staff e terze parti esterne, un accesso selettivo alla vostra Knowledge Base di Xperience.

Xperience Knowledge Base supporta:

- Ricerche a testo libero e filtri avanzati
- Risultati di ricerca contenenti attachments come documenti o collegamenti
- Indicizzazione di risultati da documenti su intranet o websites esterni, aumentando notevolmente l'accesso degli utenti alle varie risorse di conoscenza.

Gli Script in Xperience Customer Care, rendono possibile risoluzioni guidate di problemi complessi o più comuni. Selezionando una categoria predefinita di problemi si procede guidati passo dopo passo verso la soluzione del problema.

Files come documenti e diagrammi possono essere allegati in specifici punti dello script per delineare l'insieme delle fonti necessarie alla risoluzione della richiesta.

Indagini sulla Customer Satisfaction

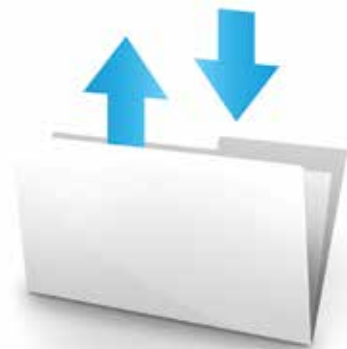


Il modulo di indagine della Customer Satisfaction di Xperience supporta nella misurazione oggettiva della soddisfazione del cliente/utente.

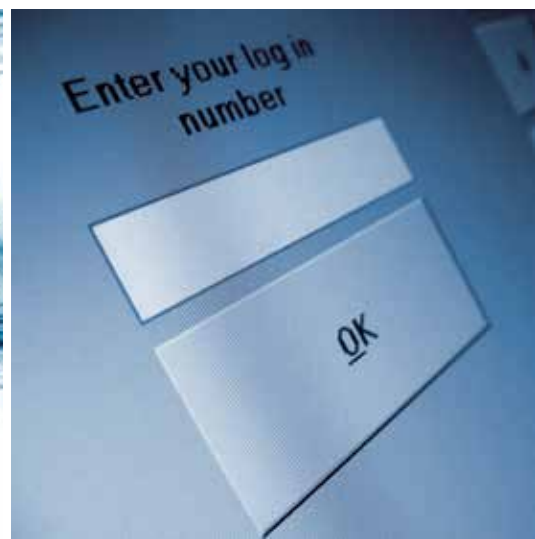
Il modulo costruisce un database di riferimento globale, compilando statistiche e ottenendo i ritorni di informazione su tutti i servizi ricevuti e i canali utilizzati.

I managers dei servizi possono mettere a punto un modello che assicuri la corretta analisi della qualità percepita al fine di evidenziare i rapporti tra rendimenti e costi associati.

Indagini multiple possono essere diffuse e personalizzate secondo l'audience e la frequenza per specifici gruppi, classificazioni o appartenenze di clienti.



Notifica Proattiva con la Bulletin Board



Molte realtà hanno bisogno di tenere i clienti informati di eventi importanti.

Il Customer Portal fornisce l'accesso alla bacheca di Xperience Customer Care che mostra i messaggi pubblicati per i clienti.

È possibile allegare files ai messaggi pubblicati, stabilirne la data di pubblicazione e quella di ritiro.





Basis
Information Technology

Via Valentini, 14
59100 Prato (Italy)
Phone +39 055 9063700

www.basisinformationtechnology.com
www.basisgroup.com



<http://xperience.basisgroup.com>