

Come sfruttare l'opportunità di business data dall'assistenza  
alla clientela attraverso la gestione del team e l'analisi  
dei dati utilizzando un tool di Contact Center

Giorgio Nepa

2010. Novembre

Le Software House hanno bisogno di uno strumento integrato per fare dell'Help Desk una Business Unit aziendale?

## Livecare Contact , naturale evoluzione di Livecare Support

Nell'attuale situazione di mercato, le Software House italiane si trovano di fronte alla contrazione del proprio core business, e devono affrontare il cambiamento.

Si cavalcano quindi i nuovi trend, dei quali il Cloud e il Software as a Service (SaaS), sono l'esempio più significativo.

Questi nuovi business, tecnologicamente alternativi, sono però costosi da implementare e di lenta accettazione da parte delle mercato italiano.

La maggior parte delle Software House italiane hanno però un'opportunità, ovvero quella generare nuovo fatturato senza affrontare nuovi investimenti attingendo direttamente dal parco clienti in quanto si rivolgono ai mercati delle PMI e degli studi professionali, con i quali hanno sviluppato nel tempo un forte rapporto di fornitore-cliente.

Basandosi quindi su questo rapporto di fiducia, possono mettere in atto una strategia di rafforzamento dei servizi offerti, valorizzando la manutenzione e il supporto già erogati e affiancando ad essi, attività di consulenza.

### Le esigenze

Da qui l'esigenza di avere strategie, processi e soprattutto strumenti per impostare il supporto e l'assistenza ai clienti in grado di gestire rapporti sempre più personalizzati e orientati a tutti i canali di comunicazione: telefono, mail, chat e teleassistenza.

La manutenzione, fonte ricavi già interessante per le Software House, nel tempo, anche a causa della standardizzazione delle soluzioni e della forte concorrenza in un mercato maturo, è anch'essa a rischio contrazione.

È quindi importante reagire immediatamente e arricchirla facendo evolvere le attività e trasformando il supporto Help Desk: telefono, mail, teleassistenza, escalation, in una reale Business Unit generatrice di ricavi e di marginalità:

- ↻ aumentare l'efficienza complessiva;
- ↻ riconoscere i clienti in modo preciso, ad esempio attraverso un codice cliente e di conseguenza individuare esattamente i servizi base inclusi nel contratto a canone rispetto a quelli a valore, sicura fonte di nuovi ricavi;
- ↻ valorizzare le attività di qualità come la teleassistenza;
- ↻ rendere possibile la gestione delle differenti esigenze dei clienti introducendo crescenti livelli di Service Level Agreement (SLA) a canoni differenziati, rendendo così possibili SLA fuori business hours a basso costo, ad esempio attraverso l'instradamento trasparente delle chiamate sui numeri di reperibilità;
- ↻ tenere traccia e migliorare le inefficienze come la gestione delle chiamate perse ad esempio attraverso l'uso di messaggi vocali;
- ↻ consuntivare e di conseguenza fatturare in modo preciso, semplice e diretto le attività a valore (teleassistenza, supporto fuori SLA);
- ↻ salvaguardare gli investimenti sulla telefonia effettuati negli anni.

Chi ottiene benefici da una buona gestione di Help Desk?



La parola d'ordine è quindi rendere più efficienti i servizi interni di Help Desk, attraverso l'ottimizzazione delle attività e dei gruppi di supporto, facendoli comunicare fra loro e gestendoli da un unico punto.

Un supporto di Help Desk integrato, operativo ed efficiente permette di organizzare le richieste di assistenza, instradare le chiamate e servirle nella modalità più efficace seguendo le esigenze del cliente, tenerne traccia, comprese le chiamate che per qualche ragione non vengono servite o vengono perse, e accelerare i tempi di soluzione e di chiusura dei ticket.

Introduce inoltre la possibilità di gestire le risorse in gioco in modo flessibile, consentendo di amministrare i picchi, attraverso l'introduzione di risorse per periodi temporanei normalmente impiegate su altre attività e di gestire in modo efficiente livelli di servizio fuori business hours attraverso l'integrazione dei numeri di reperibilità.

Il controllo dei processi, l'analisi delle informazioni, la generazione di report, unita alla capacità di misurare tutti i singoli contributi degli operatori al completamento di una singola attività di supporto, permette la consuntivazione e la fatturazione in funzione dei contratti in essere con ogni singolo cliente.

---

## La soluzione

Icona, lavorando a fianco a fianco a oltre 500 Software House italiane che hanno iniziato a precorrere i tempi, attivando attraverso LiveCare Support il servizio di Teleassistenza ha pensato di pacchettizzare una particolare soluzione di Livecare Contact per questo mercato cercando di abbinare, alla completezza funzionale della soluzione, anche un approccio commerciale in linea con le logiche di diluizione nel tempo dell'investimento.

Da qui l'idea di creare "**Help Desk Starter Kit**" che consente in modo semplice, efficace e mantenendo il modello di licencing a canone, la realizzazione di un Centro di Supporto organizzato, efficiente, in grado di misurare e consuntivare ogni singola attività, e quindi base per la trasformazione di un centro di costo in una nuova linea di business.

Livecare Contact di Icona:

- ↳ si collega anche a qualunque centralino non modificando il sistema telefonico già esistente intercettando le telefonate e aprendo in modo automatico il profilo del cliente una volta che la chiamata è accolta da un operatore;
- ↳ gestisce i servizi, i gruppi, gli orari e dunque l'organizzazione del centro di assistenza, permettendo al Team Leader di seguire in tempo reale le attività del gruppo di Help Desk e la corretta gestione degli SLA di risposta impostati;
- ↳ si integra con i sistemi informativi esistenti raggruppando in modo completo, chiaro tutti i dati relativi al cliente e diventando il cruscotto di lavoro che il consulente utilizza per svolgere al meglio le attività di supporto e assistenza includendo tra le azioni le mail e le teleassistenze effettuate con Livecare Support e potendo comunque integrare qualunque applicativo software già presente;
- ↳ permette l'analisi dettagliata delle informazioni, quali la misurazione dei tempi di attesa al telefono dei propri clienti e dei tempi necessari per la risoluzione di una determinato problematica, attraverso la disponibilità di report e statistiche per analizzare, per unità di tempo, la qualità del servizio di customer care erogato consentendo facilmente l'integrazione con i sistemi di billing.

L'operatore dell'Help Desk attraverso la barra telefonica ha il controllo delle chiamate del Contact Center e sfrutta le potenzialità derivanti dalla integrazione tra il proprio PC ed il telefono mentre l'operatore dello sportello può utilizzare l'applicativo Web di CRM (opzionale) per censire e tracciare la richiesta del paziente.

La Barra telefonica è un componente software che consente all'operatore di gestire le chiamate telefoniche; è un programma che si installa sul PC dell'operatore ed è disponibile per sistemi operativi Microsoft Windows (98,ME,2K,XP,Vista).

L'operatore si identifica nominalmente al sistema via login e password ed il flusso delle chiamate ricevute viene gestito attraverso i comandi di online e pausa e la loro distribuzione avviene sulla base del miglior skill disponibile al momento.

Ogni responsabile del servizio Clienti ha così tutto sotto controllo; Help Desk Starter Kit fornisce gli strumenti necessari per misurare la qualità del servizio e per valutare le azioni correttive necessarie.

L'interfaccia Team Leader verso il sistema, fornisce istantaneamente una fotografia del servizio con la possibilità di misurare gli indicatori di qualità che più si avvicinano al business e al modello di gestione del Cliente di ogni singola struttura sanitaria.

Utilizzando l'applicativo Web di CRM integrato, Contact Manager, il sistema riconosce il cliente in base al numero e al codice e visualizza in pop\_up all'operatore la scheda cliente e tutte le richieste di prestazioni associate.

Con il sistema di reportistica l'amministratore è in grado di verificare il corretto andamento delle chiamate raccolte e l'evoluzione storica del servizio; i report sono completi, molto dettagliati, disponibili in formato HTML, PDF e CSV e consentono di reperire numerose informazioni come ad esempio:

- ↳ Chiamate perse
- ↳ Picchi di chiamate
- ↳ Situazione in tempo reale di operatori/chiamate
- ↳ Gestione contatto e ticket per operatore/prodotto

L'offerta è ampiamente scalabile e consente alle strutture sanitarie di installare al proprio interno un Call Center con costi contenuti iniziando con un investimento base ridotto ma senza porre limiti alle successive evoluzioni.

"Help Desk Starter Kit" è proposto, attraverso un finanziamento, ad un costo mensile ed è comprensivo di licenze, servizi di installazione, manutenzione e hardware

---

## Benefici

Massima attenzione alle esigenze del cliente, competenze progettuali, flessibilità e fornitura di soluzioni complete sia dal punto di vista funzionale che della complessità sono quindi le caratteristiche che meglio contraddistinguono le attività delle Software House italiane rivolte a supportare le aziende nelle dinamiche d'integrazione e di cambiamento dei sistemi informativi e gestionali, fornendo assistenza su un'ampia gamma di soluzioni in vari contesti applicativi, dal settore dell'industria a quello del commercio e del terziario.

Grazie a Livecare Contact, evoluzione naturale di Livecare Support, sarà possibile ottenere risultati in termini di efficienza e professionalità del servizio di assistenza clienti, ma soprattutto trasformare l'area assistenza e supporto in una Business Unit efficiente con un alto livello di professionalità del servizio di erogato.

I risultati ottenuti nelle Software House che hanno già implementato Live Contact, naturale evoluzione di Livecare Support, spronano senz'altro altre aziende a intraprendere lo stesso percorso.

Livecare Contact, infatti, rappresenta per loro ormai uno strumento imprescindibile, grazie al quale sono state in grado di elevare il livello di efficienza del servizio di help desk, dando un'immagine di alta professionalità e soprattutto generare nuovi ricavi.

## Icona

Fondata nel giugno del 1996, Icona è una società italiana indipendente e leader nella realizzazione di progetti e soluzioni di Call e Contact Center multicanale.

Prodotto di punta dell'azienda è Livecare ([www.livecare.it](http://www.livecare.it)), la suite di Call e Contact Center multicanale che offre alle aziende che sviluppano il proprio business attraverso l'assistenza ai propri clienti, la possibilità di attivare i contatti attraverso i canali voce, chat, email, fax ed SMS e gestire in logica distribuita l'evoluzione di un problema attraverso il Contact Manager, un efficiente applicativo Web di CRM orientato al trouble ticketing.

Icona è dunque oggi un importante riferimento per il mercato italiano per la realizzazione di soluzioni che si basano sul concetto "far comunicare".