

L'esigenza

Il *customer care*, oggi, sta assumendo un'importanza sempre crescente. Tutte le aziende di successo, dopo aver raggiunto l'eccellenza del prodotto, si stanno orientando verso la cura del cliente.

Internet e le nuove tecnologie di networking garantiscono numerose possibilità innovative per chi già offre ai suoi clienti un servizio di *customer care* e permette a chi non ne è ancora dotato, a volte anche per motivi di costi e di risorse, di dotarsi comunque di una assistenza clienti all'avanguardia.

L'esigenza è quindi di poter supportare il cliente in tutte le richieste che esso esprime. Il cliente deve essere inteso in senso lato: può essere esterno (come entità che acquista dall'azienda un bene o un servizio) ma anche interno (come entità di un'area aziendale che usufruisce di un bene o un servizio reso disponibile da un'altra area aziendale, o fornitore).



L'obiettivo



L'obiettivo, quindi, di un processo di *customer care* è quello di minimizzare i tempi di servizio, ottimizzare l'impiego delle risorse, gestire in modo efficiente e controllato il processo di risoluzione del problema ed, in ultima analisi, garantire il massimo grado di soddisfazione del cliente (interno o esterno).

E' necessario quindi disporre di uno strumento software in grado di supportare la struttura aziendale nella risoluzione del problema.

Determinante è anche la possibilità di analizzare il consuntivo tramite statistiche, così da estrapolare informazioni analitiche sulle diverse problematiche sollevate dai clienti.

La soluzione

Assyrus, ha realizzato un framework di gestione dei problemi (*trouble ticket*) denominata **Problem Place**.

La piattaforma è stata progettata per gestire ticket multi-azienda problem solver e multi-azienda problem maker.

Il sistema traccia il problema aperto che viene poi assegnato, preso in carico, eseguito e chiuso dagli operatori.

L'assegnazione avviene tramite la creazione di gruppi, zone di competenza e associazioni problemi-gruppi.

L'inserimento del ticket può avvenire sia tramite operatore che direttamente dal cliente.

Tutti i passaggi di stato vengono registrati ed è disponibile una esaustiva sezione di statistiche per il consuntivo delle attività del sistema. Inoltre vengono gestite segnalazioni su eventi (apertura di un ticket, presa in carico, ...), tramite diversi canali: email, ICQ, SMS, telefonata con voce sintetizzata,...

La piattaforma dispone di moduli aggiuntivi già realizzati quali gestione Asset, autenticazione LDAP,... ma è anche possibile sviluppare funzionalità ad-hoc grazie all'alta ingegnerizzazione del framework.

Problem Place è un prodotto realizzato su piattaforma PHP e MySQL. Questo permette di disporre di un sistema altamente affidabile e scalabile ma con bassi costi ridotti.