



La nuova release della soluzione sviluppata da Mastercom ha generato sin dalle prime implementazioni un notevole miglioramento dell'efficienza delle soluzioni di help desk: incremento del 19% del volume delle chiamate gestite e del 16% del numero delle pratiche evase. Riduzione del 36% degli abbandoni. Mastercom, azienda di consulenza marketing e comunicazione specializzata in servizi e strumenti di CRM, Call Center e Contact Center, ha sviluppato la nuova release T.T. una soluzione proprietaria di Trouble Ticketing per gestire in modo avanzato le richieste indirizzate dai clienti all'azienda, per la gestione delle pratiche che richiedono l'intervento di una o più aree e funzioni aziendali e delle comunicazioni dell'azienda verso i clienti. Il T.T. è un sistema costituito da applicativi software e da strumenti hardware in grado di gestire messaggi provenienti dall'esterno (inbound) attraverso una struttura dedicata, l'help desk, o una funzione aziendale esterna ad esso, smistandoli automaticamente secondo una priorità predefinita a un referente specifico che è incaricato di darvi risposta. Il sistema, basato su schede elettroniche ("ticket"), fornisce all'operatore tutte le informazioni necessarie ad evadere la richiesta ricevuta, guida le sue azioni, ne monitorizza l'attività, scala, ove necessario, la richiesta a una figura di livello superiore e si assicura infine che la richiesta sia stata evasa. È lo stesso sistema, inoltre, a documentare tutte le fasi del processo e ad archiviare le informazioni che non solo costituiranno la base per la reportistica analitica e statistica dell'attività di Trouble Ticketing, ma forniranno indicazioni preziose all'azienda per comprendere la propria relazione con i clienti, il gradimento e le criticità dei propri prodotti/servizi, guidandola nella realizzazione di campagne di marketing mirate sulle reali esigenze dei singoli clienti. Il contatto azienda-cliente si trasforma così in una occasione di arricchimento reciproco e, per l'azienda, anche in una opportunità per consolidare e accrescere il livello di penetrazione sul singolo cliente. Nel 2005 Mastercom ha implementato la nuova release di T.T. presso clienti operanti nel settore dei servizi finanziari e sta replicando il progetto in altre aziende dello stesso settore e in quello dei servizi, settori nei quali Mastercom vanta specifiche competenze ed esperienze. I risultati sono stati immediati e tangibili, sin dai primi mesi di utilizzo: T.T. ha permesso all'azienda di migliorare la gestione e le performance del

proprio help desk nei servizi di credito per i quali viene utilizzato. Il confronto delle chiamate e delle pratiche evase nel primo trimestre del 2005 con quelle del medesimo periodo dell'anno precedente, ha infatti dimostrato aumenti sensibili (+19%) nel volume delle chiamate gestite (circa 1500 al mese) e nel numero delle pratiche evase (+16%). Parallelamente si è consistentemente ridotto il numero degli abbandoni (-36%) ossia delle chiamate che per la lunghezza dell'attesa della risposta non arrivano ad essere processate dall'operatore. Funzionalità Questi risultati sono il frutto del potenziamento delle funzionalità di TT e della sua capacità di integrarsi con sistemi informatici, componenti software di terze parti e canali di comunicazione presenti in azienda. Le funzionalità di T.T. coprono l'intero processo di gestione della richiesta e/o della pratica aperta ad ogni contatto, dalla prima risposta dell'operatore alla generazione della reportistica consuntiva a fine attività. In tutte le fasi del processo, viene garantita la sicurezza dell'accesso ai dati, in accordo con la normativa sulla Privacy, grazie a una severa procedura di autenticazione da parte dell'operatore che si collega al sistema, il cui profilo viene definito preventivamente in relazione alle attività a lui assegnate. Di seguito alcune delle funzionalità di T.T.:

- Gestione della profilazione e autorizzazione degli utenti secondo profili di accesso al sistema definiti in base al modello organizzativo dell'azienda
- Definizione e Gestione dei processi che caratterizzano l'iter di lavorazione del ticket (gestione TODO list, generazione di azioni automatiche e manuali, messaggi e avvisi agli operatori)
- Gestione delle priorità e delle tempistiche secondo parametri predefiniti dall'azienda
- Monitoraggio dello stato dell'attività con passaggio a un operatore di livello più alto se ritardi o complessità nella soluzione di un problema lo richiedono
- Tracciamento delle responsabilità, latenze e disservizi
- Gestione delle FAQ ossia delle domande più frequenti i cui contenuti informativi possono essere indicizzati da argomenti e domande ricorrenti
- Gestione dello storico delle modifiche apportate alle informazioni presenti sui ticket
- Gestione della reportistica analitica e statistica delle attività di Trouble Ticketing
- Supporto multi-lingua e localizzazione nelle lingue supportate dalla installazione

Tecnologia Dal punto di vista tecnologico T.T. è un'applicazione multi-piattaforma realizzata in tecnologia JAVA, completamente Web Based e integrabile con gli altri sistemi e applicazioni presenti in azienda. L'applicazione può essere installata su Sistema Operativo Windows o Unix/Linux, mentre la struttura dati supporta indistintamente base dati Oracle e Microsoft SQL Server. Per informazioni consultare il sito www.mastercom.it o contattare Alessio Yuri Cattaneo al numero 02 84800419 o inviando una mail all'indirizzo info@mastercom.it

MASTERCOM - Profilo Mastercom (www.mastercom.it) è un'azienda di consulenza marketing e comunicazione specializzata in servizi e strumenti di CRM, Call Center e Contact Center, con una forte esperienza nel settore della distribuzione organizzata e in progetti ad alto contenuto tecnologico nei settori Servizi e Finance. La società nasce a Milano nel 1999 per offrire consulenza e soluzioni alle aziende che vogliono rendere profittevole il loro asset a maggiore valore, i clienti. I servizi di consulenza si articolano sulle aree Marketing, Comunicazione e Call Center e coprono tutte le esigenze di marketing e comunicazione delle aziende con i loro clienti, sia nelle fasi di raccolta, analisi e elaborazione delle informazioni, sia nel processo di sviluppo, acquisizione e consolidamento dei nuovi clienti, e di soddisfazione e fidelizzazione di quelli acquisiti. Mastercom sviluppa strumenti applicativi proprietari che gestiscono al meglio tutti i canali della comunicazione tra azienda e clienti, le informazioni che ne derivano e le azioni di marketing che su queste vengono definite e attuate. La tecnologia innovativa del Sistema di Ascolto Cliente (SAC), che integra i moduli di Contact Center, Trouble Ticketing e DataBase Marketing, offre una visione articolata del rapporto azienda-cliente tracciando gli effettivi

Di Paola Negrin

Mercoledì 06 Luglio 2005 18:53

desideri del cliente al di là del mero dato economico e omogeneizzando le informazioni indipendentemente dal canale di provenienza. Fornisce insomma tutte le informazioni utili per ottimizzare le relazioni instaurate e aumentarne la profittabilità. La società, con sede a Milano, si articola in quattro dipartimenti, commerciale, tecnico, back office e operativo. Quest'ultimo da solo impegna nell'attività di Call Center 70 delle oltre 100 persone dell'organico che si avvicendano su oltre 60 postazioni di lavoro gestendo più di 8000 chiamate al giorno. A cinque anni dalla sua costituzione, Mastercom ha consolidato la propria presenza nei settori della grande distribuzione, dei Servizi e del Finance e ha incrementato costantemente il fatturato, attestandosi nel 2004, a circa 2,5 milioni di Euro, con una forte crescita rispetto all'anno precedente. Dal 2002 l'azienda è legata ai successi del pilota motociclistico Dario Marchetti, su Ducati, di cui è sponsor e intorno al quale ha fondato, nel 2005, il MASTERCOM Ducati Team. La consulenza e le soluzioni di Mastercom hanno permesso di ottenere risultati significativi nella gestione del rapporto con i rispettivi clienti a società appartenenti a diversi settori, tra le quali: CNC (Consortio Nazionale Concessionari), Daimler Chrysler Servizi Finanziari, EnelGas, Gap, GE Capital Servizi Finanziari, Hermes Europe Network, Iperal, Proxer Xerox, Sofidsim (Gruppo Eni), Wind Telecomunicazioni. Informazioni mediaAreté ComunicazioneTel +39 02 466062Cell 340 3937129mktg@aretecomunicazione.itwww.aretecomunicazione.itMastercomVia Rimini, 24Tel. +39 02 84800419Fax. +39 02 8954302820142 - Milano (Italy)info@mastercom.itwww.mastercom.it