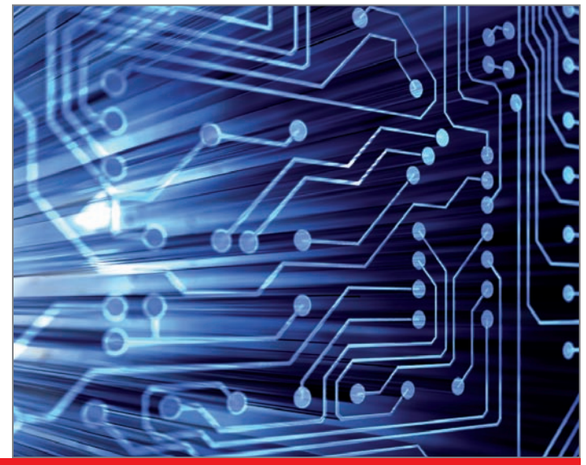


SISTEMI PER LA GESTIONE DEI PROCESSI DI CARING

AUTOMATIC OUTBOUND

L'Automatic Outbound è un **sistema multicanale** che consente di effettuare chiamate in sequenza da liste elaborate automaticamente, gestendo sia la schedulazione che la gestione dei contatti nei casi di "occupato", "non risponde" o "dispositivo not human".
Il servizio propone al cliente l'ascolto di un messaggio sintetizzato e creato dinamicamente, dopo il quale è possibile selezionare una scelta tramite la tastiera del telefono.
Il sistema fornisce inoltre la reportistica completa relativa all'attività, con informazioni macro e di dettaglio, permettendo di verificare il volume delle lavorazioni e, nel contempo, di monitorare il livello di servizio con cui le stesse vengono svolte.

SISTEMI CRM

Le attività di Customer Relationship Management vengono gestite attraverso una piattaforma che permette la lavorazione dei contatti in ingresso (Call receiving, Call screening, Call dispatching, Help Desk Tecnico e Commerciale, Gestione reclami) e in uscita (Customer Satisfaction, Gestione della rete di vendita, Riqualificazione database, Supporto a campagne ed eventi promozionali, Retention e fidelizzazione, Sondaggi).
Il sistema, web-based e modulare, è facilmente configurabile in base alle esigenze di attività e clienti e consente l'accesso diretto da parte degli operatori indipendentemente dal luogo di lavoro, abilitando così la distribuzione sul territorio della struttura operativa nel pieno rispetto della sicurezza dei dati attraverso il controllo degli accessi all'applicazione e l'autenticazione delle eventuali utenze esterne.

ASSET MANAGEMENT E TROUBLE TICKETING

Per l'**erogazione dei processi di assistenza**, Advalso dispone di una piattaforma web-based che consente l'automazione della gestione delle risorse, l'assegnazione di interventi on site e la collezione di dati wireless da remoto. Il sistema provvede, infatti, a raccogliere, aggregare e presentare, ai vari livelli della struttura operativa del servizio e al cliente, tutte le informazioni relative alle attività svolte per quanto riguarda logistica e magazzino, installazioni, interventi tecnici, procedure di trouble ticketing ed escalation, rendendo possibile il governo integrato dei flussi operativi e degli assets.

SISTEMI PER LA GESTIONE DOCUMENTALE

CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA

È una soluzione applicativa progettata per realizzare le attività di conservazione sostitutiva conformi a quanto descritto nella Delibera CNIPA n. 11/2004, alle relative regole tecniche di implementazione e a leggi e regolamenti successivi che disciplinano le modalità di conservazione dei documenti con rilevanza giuridica e fiscale.
La soluzione, modulare e scalabile, prevede anche le componenti opzionali necessarie a gestire le attività di emissione, distribuzione e delivery dei documenti, abilitando anche le funzionalità di fatturazione elettronica.

TOOL DI FIRMA

Nei procedimenti di conservazione sostitutiva e di fatturazione elettronica il procedimento di validazione documentale può coinvolgere un numero elevatissimo di documenti informatici e, per tali processi, l'affidarsi ai dispositivi smart card o token usb, che sono idonei a supportare procedimenti di sottoscrizione "documento per documento", creerebbe notevoli inefficienze per il Responsabile della Conservazione o della fatturazione elettronica, in quanto ogni sottoscrizione normalmente richiede la digitazione del PIN di sblocco della smart card della firma. In questi casi, per snellire il processo e garantire uno standard efficiente di validazione, risulta indispensabile utilizzare una procedura automatica di sottoscrizione. L'utilizzo di un tool di firma particolare denominato HSM (Hardware Security Module) garantisce migliori prestazioni rispetto alla smart card o a un token. Tale dispositivo è configurato secondo **elevatissimi standard di sicurezza informatica** ed è adatto a tutte quelle particolari applicazioni che consentono di digitare il PIN una sola volta a fronte della sottoscrizione di più documenti.
Questi sistemi di "firma massiva" sono da tempo ritenuti idonei nella generazione di firme digitali, sia a livello normativo nazionale che internazionale, secondo standard tecnici definiti e riconosciuti.

OCR DOCUMENTALE

È una **soluzione innovativa per la lettura ottica** di dati da moduli cartacei, che permette di acquisirli immediatamente e simultaneamente. Paragonato all'inserimento manuale dei dati, infatti, il sistema consente di efficientare l'impiego delle risorse, salvaguardando il livello di prestazioni con i seguenti vantaggi:

- incremento della velocità
- riduzione degli errori
- garanzia di qualità costante nel tempo
- riduzione dei costi.

SISTEMA DI WORKFLOW E MONITORAGGIO

Il sistema di gestione e monitoraggio dei flussi operativi permette di **modellare i processi in corso** attraverso l'analisi dell'AS-IS ed integra i sottosistemi specializzati utilizzati per erogare i servizi, quali, ad esempio, la gestione automatizzata di fax o l'esecuzione di chiamate tramite sistemi di Outbound evoluto.
La piattaforma monitorizza i flussi dei processi, le attività umane e sistemistiche ed i relativi eventi, con l'obbiettivo di ottenere una visione chiara e condivisibile attraverso cruscotti informativi in tempo reale e dati reportizzati su specifiche esigenze di analisi.

(05/10) - Codice: 27691-00

advalso
addedvaluesolutions

CARING COMPETENCE OPERATIONS

Advalso è l'azienda del Gruppo Olivetti dedicata alla progettazione ed erogazione di servizi e soluzioni di caring specializzato.

Advalso S.p.A.
è un'azienda del gruppo Olivetti S.p.A.
Via Jervis 77 - 10015 Ivrea (TO) Italia

www.advalso.it

ADVANCED CARING

advalso
addedvaluesolutions

Nata a fine 2006, ha registrato una continua crescita di fatturato e risorse che, presso i Competence Center di Ivrea, Pont-Saint-Martin, Carsoli e Roma, gestiscono processi evoluti di Customer Care secondo una logica end-to-end, che include l'analisi e realizzazione del progetto, l'implementazione dell'infrastruttura tecnologica ed il costante monitoraggio del servizio, a garanzia dei livelli di prestazione concordati.

OFFERTA

L'offerta presidia l'intero processo di assistenza al cliente attraverso:

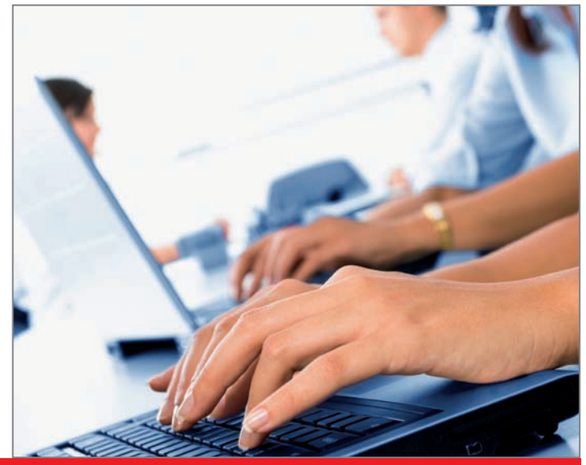
- **Front End e Supporto Tecnico specialistico**
- **Assistenza Tecnica su apparati di diversa tipologia**
- **Back Office qualificato**
- **Servizi di Gestione Documentale**
- **Sviluppo di soluzioni a sostegno del business aziendale.**

Il modello di delivery si basa su una stretta integrazione fra le strutture operative, volta ad assicurare efficienza nella ripartizione dei ruoli e delle attività, massima flessibilità e la più elevata efficacia nell'erogazione del servizio.

Nella gestione di tutti i servizi viene posta forte attenzione a:

- **Componente organizzativa**
- **Formazione e motivazione delle risorse**
- **Programmazione e coordinamento dei flussi operativi, per un governo ottimale delle attività.**

Advalso ha conseguito la certificazione ISO 9001:2008 per i Servizi di Competence Center Management in ambito Front End & Back Office Tecnico Specializzato.



SERVIZI DI CARING SPECIALIZZATO

FRONT END

La struttura di Front End gestisce processi inbound e outbound in modalità multicanale e multilingue, fornendo **supporto tecnico specialistico**, **commerciale**, **logistico** e **amministrativo**:
Help Desk per prodotti e servizi su clientela Business e Consumer (risoluzione online di problemi di utilizzo apparati, installazioni guidate, escalation ai presidi territoriali per assistenza on site, swap e riparazioni); attività di caring end-to-end e presidio Top Client; outbound qualificato per la valutazione della Customer Satisfaction finalizzata alla gestione del valore del cliente.

CONTROL ROOM

La Control Room è la struttura organizzativa preposta al monitoring da remoto di processi, piattaforme e apparati.
In particolare, svolge attività di **Customer Support**, con risoluzione dei problemi in front-end (problem determination & solving di 1° livello) o inoltro verso l'assistenza di 2° livello e monitoraggio del contatto fino alla completa risoluzione dello stesso, e di **Provisioning**, gestendo la ricezione ordini di attivazione e/o cessazione dei servizi e l'espletamento degli stessi, incluso l'invio di una mail informativa al cliente.
Viene **garantito il monitoraggio delle attività** complessive e di dettaglio e l'elaborazione di report di riepilogo.

ASSISTENZA TECNICA

Attraverso i centri di supporto Olivetti, Advalso offre servizi di Assistenza Tecnica oggi attivi su più di **3.500.000 apparati** di diversa tipologia.

Una struttura dedicata garantisce supporto tecnico centrale, definizione e coordinamento delle procedure e metodologie di intervento, formazione delle risorse, pianificazione e controllo amministrativo e logistico, qualificazione e smistamento chiamate, monitoring dei livelli di servizio, piattaforma tecnologica.
La struttura comprende **3 macro zone** (Nord, Centro, Sud), per il coordinamento di tutte le attività, **12 Centri di Assistenza Tecnica** primari (C.A.T.) e **138 Punti di Assistenza** distribuiti capillarmente sul territorio nazionale.

BACK OFFICE

Advalso eroga servizi di Back Office specializzato che riguardano attivazione contratti, lavorazione ordini, richieste servizi, gestione di processi amministrativi completi per clientela Business e Consumer (fatturazione, riconciliazione conti, riscossioni, credito), fino ad **attività di controllo** e tracciatura su processi cliente.

GESTIONE DOCUMENTALE

Si tratta di servizi realizzati in una logica industriale, caratterizzati da **qualità**, **efficienza**, **affidabilità** ed impiego di tecnologie costantemente aggiornate, che garantiscono la gestione completa del ciclo di vita dei documenti.
Il documento è catturato alla fonte, indipendentemente dal formato (cartaceo, elettronico), dal canale di ricezione (posta, fax, e-mail, web) e dal punto di ingresso (centralizzato o localizzato nel territorio) e viene trasformato in digitale, ovvero reso disponibile nei sistemi aziendali per qualsiasi utilizzo. Le principali fasi di lavorazione consistono in: ricezione documentazione; preparazione e verifica formale dei documenti cartacei con gestione di eventuali anomalie; scansione e indicizzazione; archiviazione fisica e gestione logistica.
Nell'ambito della gestione documentale, **Advalso è il Centro di Competenza che realizza l'offerta complessiva dell'Hub Documentale Olivetti** (HDO), erogando i servizi tramite la propria infrastruttura e ponendosi come punto di riferimento per i canali commerciali, con responsabilità delle attività di pre e post vendita e dell'assistenza al cliente finale.

Advalso realizza modalità innovative di gestione dei processi di caring attraverso lo **sviluppo ed integrazione di tecnologie evolute** che permettono l'interazione di:
- infrastrutture hardware (fax server, sistemi di dispaccio telefonico e automatic outbound)
- piattaforme CRM (gestione operativa Help Desk e Back Office, trouble ticketing, asset management) e di gestione documentale
- sistemi di worfklow e monitoraggio.