

## CRM Imprese

Imprese commerciali e reti vendita

## Eventi Formativi

### CRM – SERVICE:

## Sistema integrato per l'ottimizzazione del Trouble Ticketing e dell'Assistenza al Cliente

*EDIZIONE del 28 settembre 2016*

*Presso Altran Italia S.p.A.*

*Centro Direzionale Isola F1, Via Giovanni Porzio, 4, 80143 Napoli*

*ORARIO: dalle 15.00 alle 18.00*

### *SOMMARIO DEGLI INTERVENTI*

Organizzazione e controllo degli standard di servizio, con particolare attenzione alla complessità derivante **la trasversalità dei processi**, affrontabile e risolvibile mediante l'**integrazione CRM** e soluzioni informatizzate, attraverso l'applicazione delle metodologie adottate nei sistemi CRM, come ad esempio l'acquisizione "multicanale" delle istanze; apertura ticket; lavorazione istanze; chiusura ticket e risposte automatizzate e produzione reportistica interna e esterna.

### *CONTENUTI*

Gestione del servizio e Customer Care

Gestione completa dei processi di Trouble Ticketing

Flussi escalation e routing

Motore di ottimizzazione e schedulazione dei servizi

Risoluzione di segnalazioni e reclami da parte dell'utenza, pervenuti tramite i vari canali di contatto (Telefono, E-Mail, Fax, Intranet, URP)

Inserimento, escalation, gestione e chiusura richieste di assistenza dell'utenza esterna (casi) tramite code di lavorazione

Logging e tracing delle tempistiche di inserimento, lavorazione e chiusura casi.

- Passaggi di stato del caso
- Passaggi di coda
- Posizione attuale del caso

### *RELATORI E DOCENTI*

Gianluca Caruso

Aldo Borelli

Michael Campurra

Altran Italia S.p.a

R&S Management S.r.l

R&S Management S.r.l

### *SEDI E MODALITÀ DI EROGAZIONE*

*Soggetto Attuatore*



**EDIZIONE:** In Aula dalle ore 15.00 – 18.00

**SESSIONI** • On Line (moduli da 2h) con prenotazioni settimanali

entro ottobre 2016

