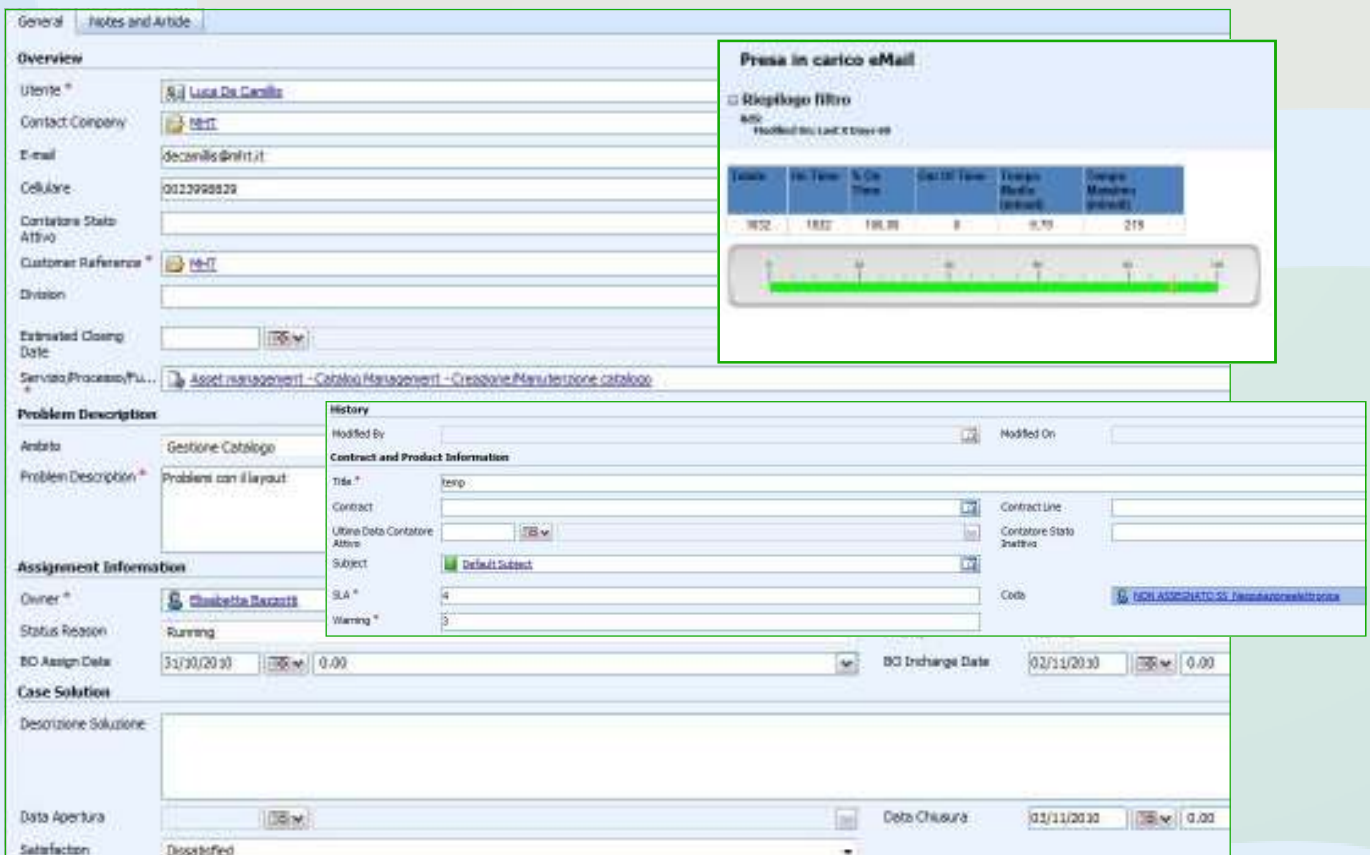


MHT&RENO PORTFOLIO SOLUTIONS

CustomerService.CRM

MHT&Reno, Microsoft Dynamics Partner con una **decennale esperienza in progetti informatici**, ha realizzato **CustomerService.CRM**, una soluzione sviluppata su Microsoft Dynamics CRM per gestire le specifiche necessità delle aziende che offrono, all'interno del proprio business, servizi di assistenza. Consente al management aziendale di monitorare l'efficienza del servizio fornito e di distribuire meglio i carichi di lavoro ai diversi utenti e reparti aziendali. Specifiche funzionalità facilitano la gestione delle chiamate e delle email in ingresso, permettendo un'immediata qualificazione della chiamata, secondo la complessità del caso.



The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a case record. The main record is for user **Luisa De Caralis** (Contact Company: **MHT**, Email: **decaralis@mht.it**). The case title is **Gestione Catalogo** with a description of **Problemi con il layout**. The case is assigned to **Elisabetta Barzanti** and is in a **Running** status. The interface includes sections for **Assignment Information**, **Contract and Product Information**, and **Case Solution**. A **Presse in carico eMail** widget is visible, showing a table of email statistics and a bar chart.

Località	N. Ticket	% On Time	Call Cent. Team	Tempo Medio (minuti)	Tempo Medio (minuti)
MIS2	1.822	100,00	0	0,70	218

VANTAGGI PER L'AZIENDA

- Classificazione della complessità dei casi direttamente in Dynamics CRM
- Gestione efficiente dei ticket aperti dagli utenti
- Reportistica e statistica sui tempi di risposta in rapporto a specifici SLA
- Controllo dei carichi di lavoro delle risorse

VANTAGGI PER GLI UTENTI

- Unico strumento di raccolta delle chiamate in ingresso, siano esse di clienti o di altri utenti
- Creazione automatica degli impegni all'arrivo delle email di richiesta
- Soluzione web, facilmente utilizzabile dalle risorse in outsourcing
- Gestione di:
 - * Richieste in ingresso
 - * Complessità dei casi
 - * Apertura dei ticket

Reportistica Casi						
Riepilogo filtro						
Linea di servizio	Processo	Funzionalità	RdS	RdS risolte oltre SLA	SLA risoluzione	SLA presa in carico
e-Services	Acquisti a catalogo	Configurazione utenti	25	0	100%	100%
		Gestione documenti	14	7	99,09%	100%
		Monitoraggio/Analisi	2	0	100%	100%
		Preventivo	1	0	100%	100%
		Supporto alla navigazione	13	0	100%	100%
		Supporto all'accesso	3	0	100%	100%
	Totale e-Services			58	7	
Asset management	Catalog Management	Creazione/Manutenzione	1	0	100%	100%
		Acquisti a catalogo	2	0	100%	100%
		Gestione documenti	1	0	100%	100%

FUNZIONALITÀ IN SINTESI

gestione chiamate in ingresso	Le telefonate di richiesta di assistenza vengono registrate in CRM, mentre le email, siano esse di clienti o interne, vengono convertite in impegni in coda. Tali richieste, grazie alla soluzione di MHT, vengono subito distinte a seconda della complessità e dell'area preposta a rispondere
apertura dei ticket	Gli utenti possono rispondere alle richieste secondo la sequenza che trovano direttamente in CRM, aprendo i ticket che vengono subito visualizzati come casi aperti
monitoraggio dei tempi di risposta	Oltre a tutte le funzionalità standard, che permettono di visualizzare il cliente, la descrizione del problema, la tipologia di caso e la sua possibile soluzione, MHT ha introdotto nel ticketing un sistema di monitoraggio dei tempi di risposta. Si possono infatti stabilire, a seconda della complessità dei casi, dei tempi standard di risposta detti SLA – Service Level Agreement – dai quali dedurre dei limiti di tempo, entro i quali il Customer Service aziendale deve chiudere la chiamata positivamente
report e statistiche	CustomerService.CRM registra il tempo effettivo impiegato dal singolo utente per rispondere alla chiamata, calcolo utile per la reportistica. Grazie a queste preziose informazioni, CRM è in grado di restituire precise statistiche a livello globale, di singole aree, fino alla singola risorsa, migliorando così la qualità del servizio fornito ai clienti
gestione dei carichi di lavoro	Proprio grazie a report e statistiche, è possibile tenere sotto controllo, in real time, i picchi di lavoro e quindi gestire in modo più efficace la distribuzione alle varie risorse. Trattandosi di una soluzione disponibile anche via web, è infatti facilmente gestibile il lavoro in outsourcing, con la garanzia degli standard di sicurezza tipici di Dynamics CRM.

