



EUREKALABRIA
Idee in connessione



Assistenza Clienti Wholesale

come aiutare... ad aiutare i propri clienti

Dario Cairoli

MessageNet

Un percorso per MessageNet



MessageNet nasce come azienda orientata a specifici clienti offrendo con tutte le attenzioni possibili prodotti a scaffale standard ben definiti.

Da diversi anni MessageNet si è aperta molto di più al mercato **Wholesale** puntando alla singergia con diversi partner e offrendosi sul mercato come il fornitore di fonia VoIP adatto alla vendita di servizi integrati.

È però un mondo molto diverso, che richiede dedizione e verticalità nei servizi offerti e nell'approccio... tutto questo deve essere gestito con chiarezza e metodo

Aiutare i tuoi partner è diverso

Un **utente** finale del servizio richiede...

- tutti gli **adempimenti** necessari ad erogare il servizio al pubblico
- la garanzia che questi ultimi siano onorati
- la **puntualità** nell'avere il servizio pattuito funzionante senza interruzione secondo gli SLA garantiti
- un marketing di **prodotto** orientato all'acquisto ed alla fruizione semplice ed intuitiva dei servizi
- tutto il rigore necessario nella gestione del cliente al fine di **tutelare** l'azienda

Con il cliente finale bisogna stare attenti ed essere chiari e precisi, orizzontalmente...

Un **partner** richiede...

- di essere **guidato** ove necessario per poter erogare correttamente il servizio al pubblico e garantirne una corretta gestione
- di essere informato ed **indirizzato** in maniera specifica per le esigenze dei propri clienti e sul tipo di servizio che vuole erogare
- di avere **indicazioni puntuali in caso di problemi** per poter fornire tutte le garanzie del caso ai propri clienti
- di avere **soluzioni** personalizzate che a sua volta serviranno alla gestione della propria utenza

Il partner è quasi un collega: si lavora assieme per trovare la soluzione per la propria utenza, verticalmente...

Organizziamoci per Processi

- Organigramma Aziendale
- Stakeholders e Responsabili di Area
- **Processi** per Aree Aziendali

Tramite le quali:

- Ripartizione in sottoaree con **task e ruoli**
- **Procedure Operative** specifiche per Area
- Procedure trasversali su più aree
- **TUTTO DOCUMENTATO (in un posto solo)**

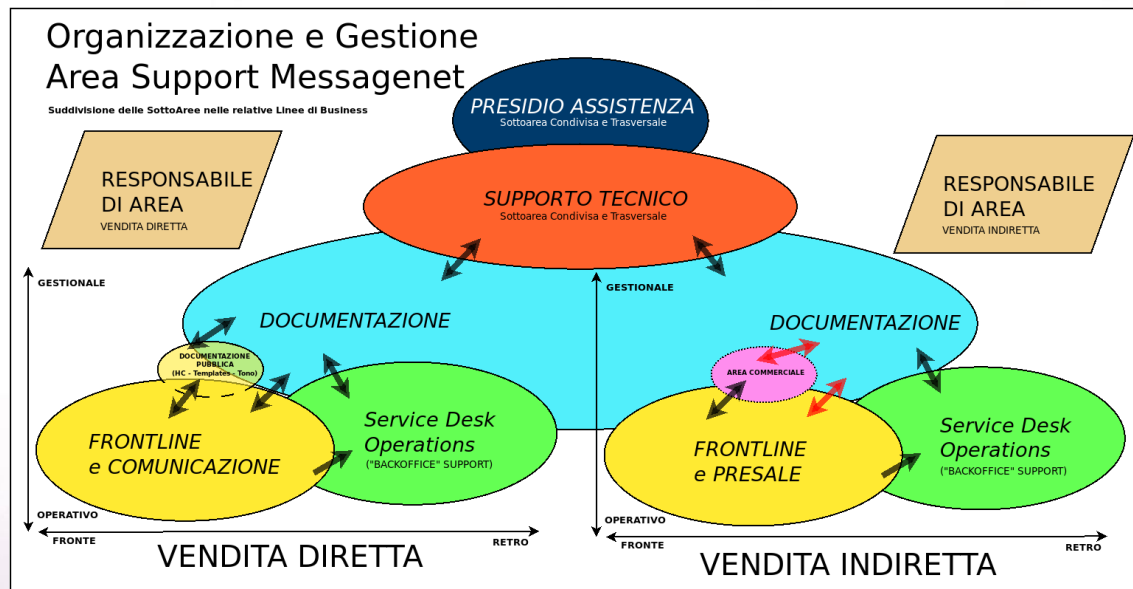
Pianificazione e Project Management

- **Valutazione** iniziale ed analisi preliminare
- **Requisiti** ben definiti e **analisi** conseguente



- **Catalogo dei Servizi (Prodotti)**
 - Sistemi ed Aree coinvolte nelle procedure
 - **Listini**
 - **Tailoring per specifici clienti**
- **Ciclo Vita** dei Prodotti e dei clienti
 - Definizione chiara delle procedure operative

Esempio Area: Assistenza Clienti



Partendo dalla necessità di suddividere i canali di vendita, le persone prendono in capo task specifici e la responsabilità degli stessi in maniera tracciata e chiara, ognuno concentrandosi sulla propria mansione ma senza perdere di vista l'insieme.

Gestione del Service Desk (SDO)

- prende in carico dai clienti e dalla frontline **service request relative al ciclo vita degli utenti e dei relativi servizi**, ove previsto;
- mantiene contatto con il gruppo di Documentazione per garantire che le **procedure siano definite e tracciate** secondo le necessità del gruppo e dell'azienda;
- **escala al supporto tecnico** feature request relative agli strumenti necessari e segnala malfunzionamenti in essi;



Ma i tuoi partner sono tutti uguali?

ISP

MSP

Multiutility

**System
Integrator**

Esempio – Tailoring CDR

Condizione: Billing System di MessageNet eroga CDR per fatturazione su base mensile e formato standard per retrocompatibilità con sistemi di import automatico.

Richiesta: diversi partner richiedono diversi dettagli aggiuntivi o modifiche al formato, periodicità diverse.

Soluzione: a livello di assistenza clienti viene definita una procedura di post-processing dei dati per adeguare la richiesta nei vari contesti in cui è possibile applicarla.

Esempio – CLI Screening su PBX di terze Parti

Condizione: necessità di mantenere CLI chiamante esterno in deviazione pilotata da PBX cliente, mantenendo screening del CLI e garantendo aderenza alle delibere AgCom.

Richiesta: implementare la modalità corretta di gestione della condizione in base alle capabilities dell'apparato ed al meccanismo in uso sulla rete MessageNet.

Soluzione: raccogliere tutta la possibile documentazione su come applicare nei vari contesti la gestione tecnica al fine di dare garanzia alla rete telefonica della liceità dell'impiego di un CLI esterno: organizzare congiunto con il cliente il laboratorio per applicare la soluzione anche all'apparato in uso, benchè non documentato.

Esempio – gestione trasversale vendita *non a scaffale*

Condizione: determinati servizi o relative condizioni richiedono autorizzazioni specifiche per essere erogati, come verifica della disponibilità risorse o definizione prezzi non a listino, oppure autorizzazioni amministrative specifiche.

Soluzione: a contatto con i clienti, SDO riceve la richiesta e si occupa di mediare tra le aree coinvolte al fine di erogare il servizio, dati i prerequisiti visti in precedenza:

- Definizione prodotto e servizio entro limiti definiti
- Definizione della procedura operativa e delle tempistiche di esecuzione



EUREKALABRIA
Idee in connessione

#ideeinconnessione



GRAZIE!

Dario Cairoli

MessageNet