

Guida ai Servizi di Assistenza della Savino & Partners S.r.l.

Dr. Richard Savino
Savino & Partners S.r.l.

© Copyright 2014

Riproduzione vietata

Sommario

1.	Introduzione	3
2.	Accessibilità del servizio	3
3.	Orari di copertura del servizio di assistenza	3
4.	Modalità di interazione.....	3
5.	Portale di assistenza	3
6.	Posta elettronica.....	16
7.	Assistenza telefonica	17
8.	Soddisfazione dei Clienti.....	18
9.	Conclusioni.....	19

1. Introduzione

Il presente documento ha lo scopo di illustrare ai Clienti le modalità con cui è possibile interagire con il personale preposto all'erogazione dei servizi di assistenza della Savino & Partners S.r.l..

Come azienda la Savino & Partners S.r.l. si prefigge l'obiettivo di fornire un servizio di assistenza professionale e qualificato che consenta a tutti i Clienti di poter contare su una soluzione rapida e definitiva ai problemi eventualmente riscontrati.

2. Accessibilità del servizio

Il servizio di assistenza è disponibile per tutti i Clienti che abbiano acquistato prodotti o soluzioni commercializzate dalla Savino & Partners S.r.l. e che abbiano sottoscritto uno specifico contratto di aggiornamento e/o di assistenza per i medesimi prodotti ed applicazioni.

Per l'accesso ai servizi di assistenza è altresì necessario che il Cliente sia in regola con il pagamento dei canoni di assistenza relativi ai prodotti per i quali il servizio viene richiesto.

3. Orari di copertura del servizio di assistenza

Il Servizio di assistenza è disponibile per tutti i Clienti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00. Gli uffici sono generalmente chiusi nella settimana centrale di Agosto ed in occasione di alcuni ponti in prossimità delle festività nazionali e patronali di Milano.

Durante i periodi di chiusura i Clienti possono comunque interagire con il portale e lasciare messaggi in segreteria che vengono automaticamente inoltrati ai responsabili per la gestione delle eventuali emergenze.

4. Modalità di interazione

Il Cliente può interagire con il servizio di assistenza con le seguenti modalità che sono riportate in ordine preferenziale:

1. Portale di assistenza
2. Posta elettronica
3. Telefono

5. Portale di assistenza

Il portale di assistenza costituisce il principale strumento per interagire con il nostro servizio di assistenza perché consente all'utente di:

- inviare nuove richieste di assistenza
- controllare lo stato delle richieste già inviate
- accedere alle diverse sezioni contenenti indicazioni e guide per la soluzione dei problemi più comuni

Il portale di assistenza è raggiungibile tramite il nostro sito

www.savino-partners.it (WebPortal → Accesso)

o direttamente tramite il seguente link:

<http://support.savino-partners.it/>

Senza aver ancora effettuato l'accesso il portale si presenta come mostrato in figura:



Figura 1

Per accedere al portale è necessario effettuare la registrazione compilando il seguente modulo:

http://www.savino-partners.it/modulo_registrazione_webportal.html

La registrazione è personale e l'indirizzo di posta elettronica indicato nella compilazione del modulo diventerà di fatto la username che il Cliente utilizzerà per la fruizione dei servizi.

Una volta completato il processo di registrazione il Cliente riceverà una mail con le istruzioni per impostare la password di accesso.

Qualora il Cliente non ricordasse la password precedentemente impostata può comunque effettuare un reset cliccando il pulsante mostrato in figura.

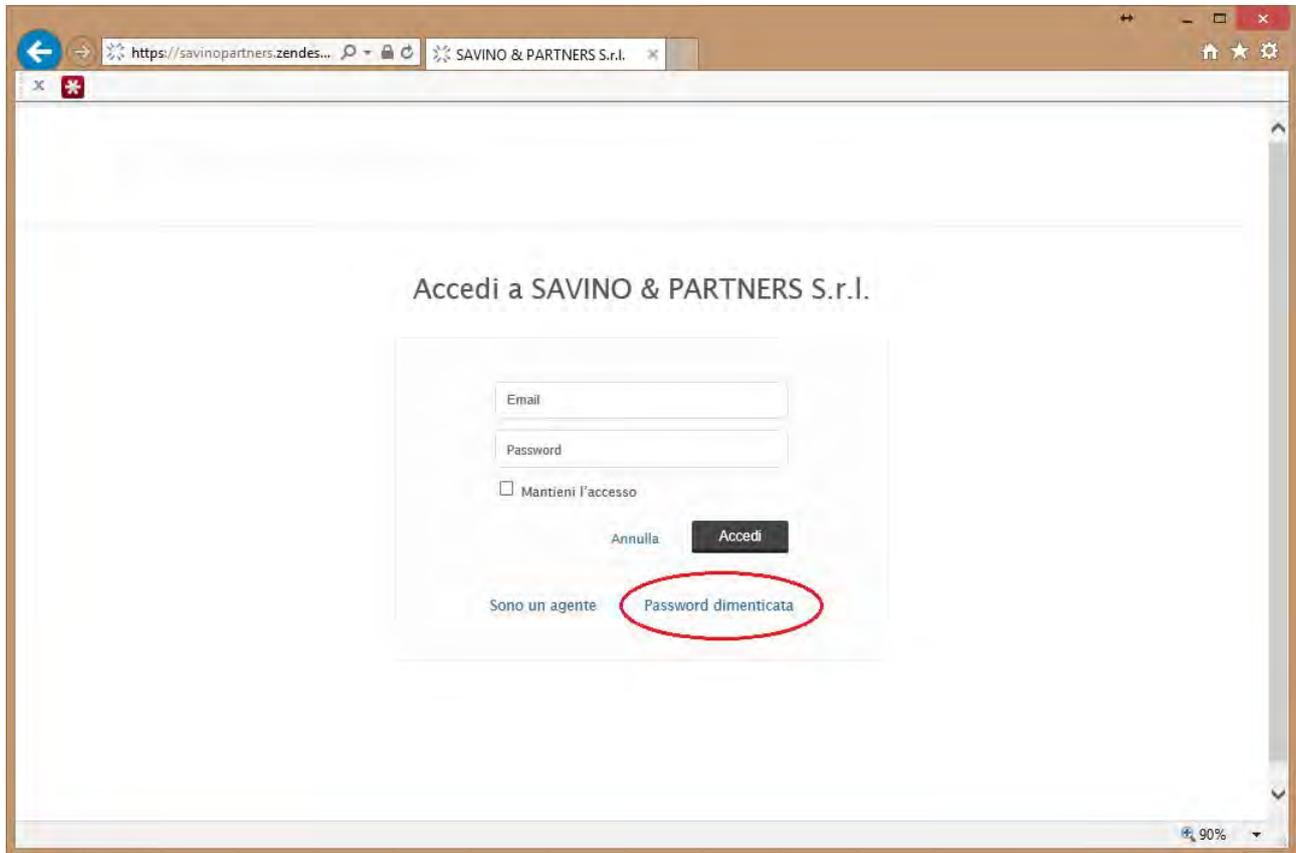


Figura 2

Assistenza

Il portale consente all'utente registrato di poter inviare e controllare lo stato di avanzamento delle proprie richieste di assistenza.

Entrambe le possibilità sono accessibili tramite i due link situati in alto a destra e denominati "Invia una richiesta" e "Le mie attività".

La possibilità di inviare e controllare lo stato di avanzamento delle richieste di assistenza è consentita solamente agli utenti registrati.

Nella seguente figura sono evidenziati i due link:

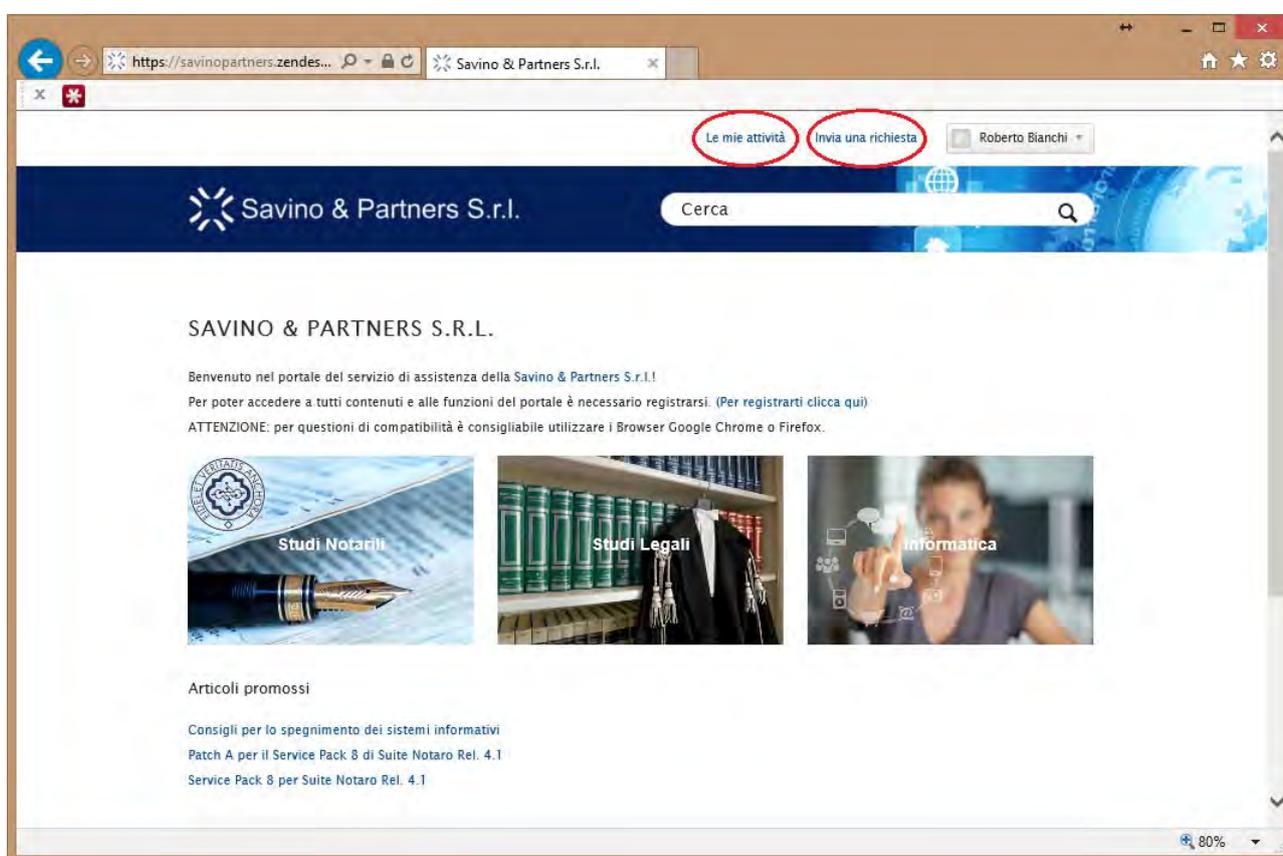


Figura 3

Selezionando la voce “Invia una richiesta” viene mostrata all’utente la seguente schermata:

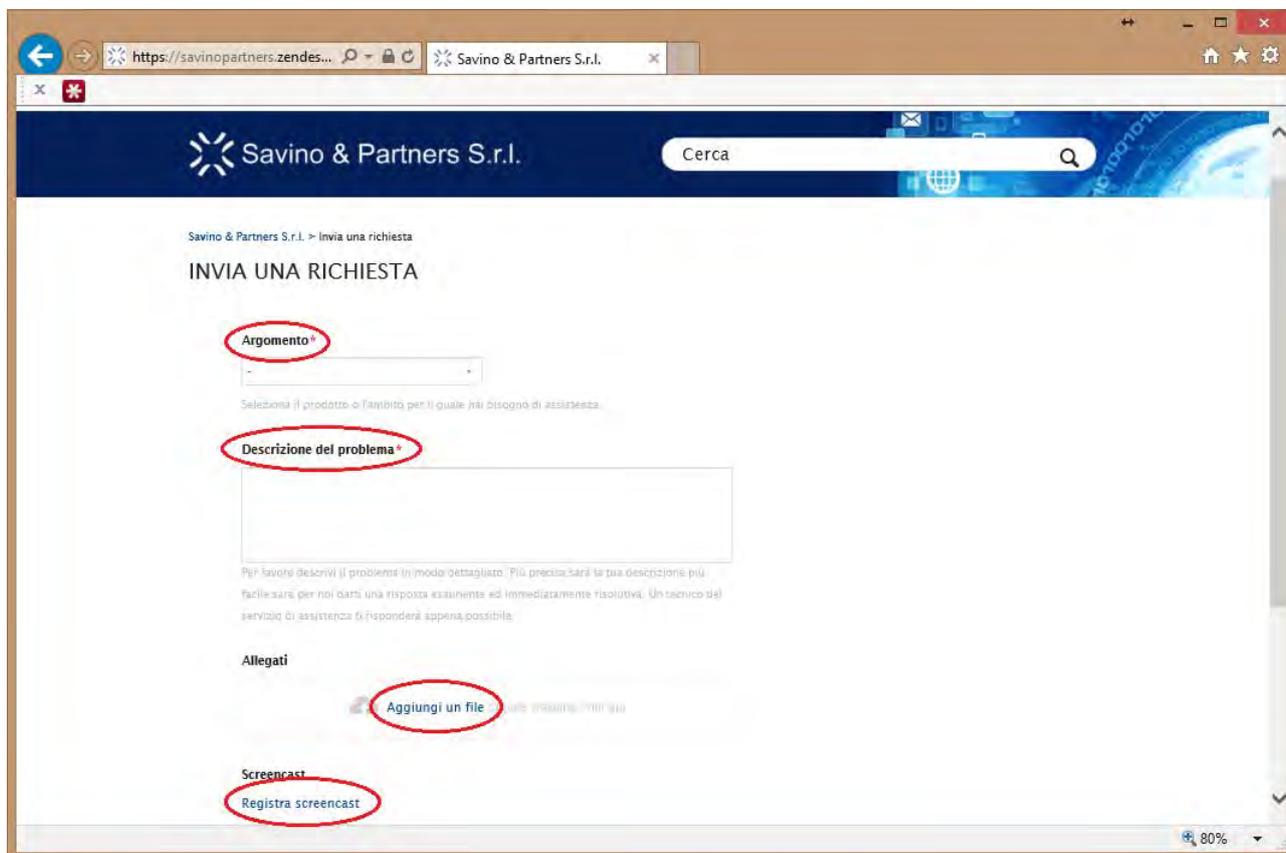


Figura 4

Nella compilazione

- **Argomento:** si tratta di un menù a tendina per specificare l’ambito per il quale viene richiesta assistenza
- **Descrizione del problema:** è un campo testuale che consente all’utente di descrivere il problema.
- **Allegati:** cliccando sul pulsante è possibile allegare qualsiasi tipo di documento utile alla comprensione/risoluzione del problema (in particolare per i problemi di interpretazione degli atti da parte del modulo EVA è necessario allegare il file Atto nel formato utilizzato dallo studio - .oad .oadx .doc .docx)
- **Screencast:** è una delle funzioni più interessanti in quanto consente all’utente di registrare un video di ciò che avviene sul proprio Personal Computer e di allegarlo alla richiesta di assistenza. In questo modo i nostri operatori possono disporre di informazioni molto utili per una soluzione più rapida dell’anomalia. La procedura di registrazione è illustrata nel dettaglio nella pagine seguente.

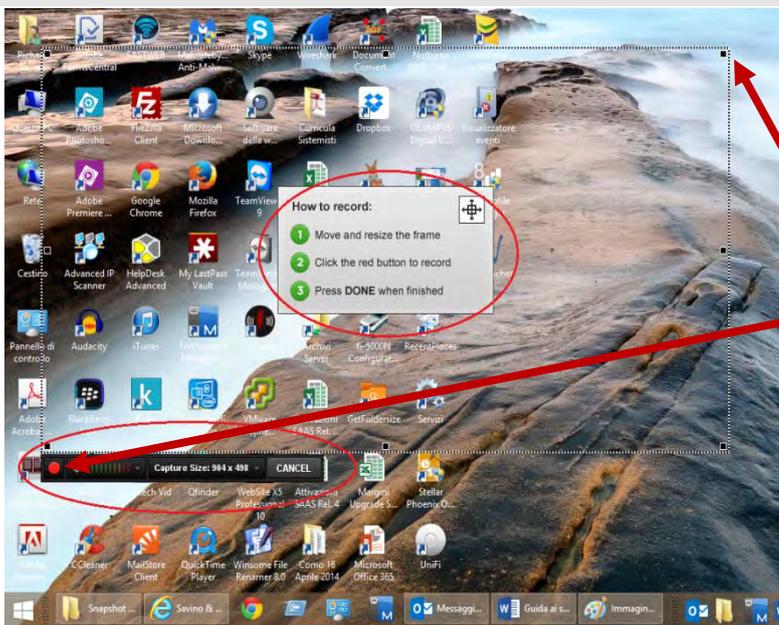
Registrazione di un video

Al primo utilizzo della funzione Screencast viene chiesto all'utente di scaricare un componente Java che serve ad effettuare le registrazioni video.

Al termine dell'installazione appare un rettangolo trasparente che rappresenta l'area per la quale sarà effettuata la registrazione.

Nell'angolo in basso a sinistra appare anche un pulsante rosso per avviare la registrazione.

Per procedere alla registrazione di uno Screencast è quindi necessario procedere come segue:



Cliccare sul pulsante "Registra Screencast"

- a) Confermare l'installazione del componente e confermare tutti i vari messaggi che vengono proposti
- b) Ridimensionare la finestra trasparente in base alle necessità (eventualmente anche a tutto schermo)
- c) Cliccare sul pulsante rosso per avviare la registrazione
- d) Attendere il Countdown che viene mostrato sullo schermo che precede l'inizio della registrazione
- e) Lavorare normalmente e riprodurre l'anomalia
- f) Fermare la registrazione
- g) Confermare il caricamento dello Screencast come allegato alla richiesta di assistenza.

Figura 5

Una volta inviata una richiesta di assistenza tramite il portale, il sistema provvede in automatico ad inviare una mail all'indirizzo utilizzato per accedere al sistema che notifica all'utente che la sua richiesta è stata attivata.

La mail che l'utente riceve ha l'aspetto mostrato nella prossima figura e contiene un link per poter nuovamente accedere alla richiesta di assistenza e modificarne il contenuto o completarla con altre informazioni.

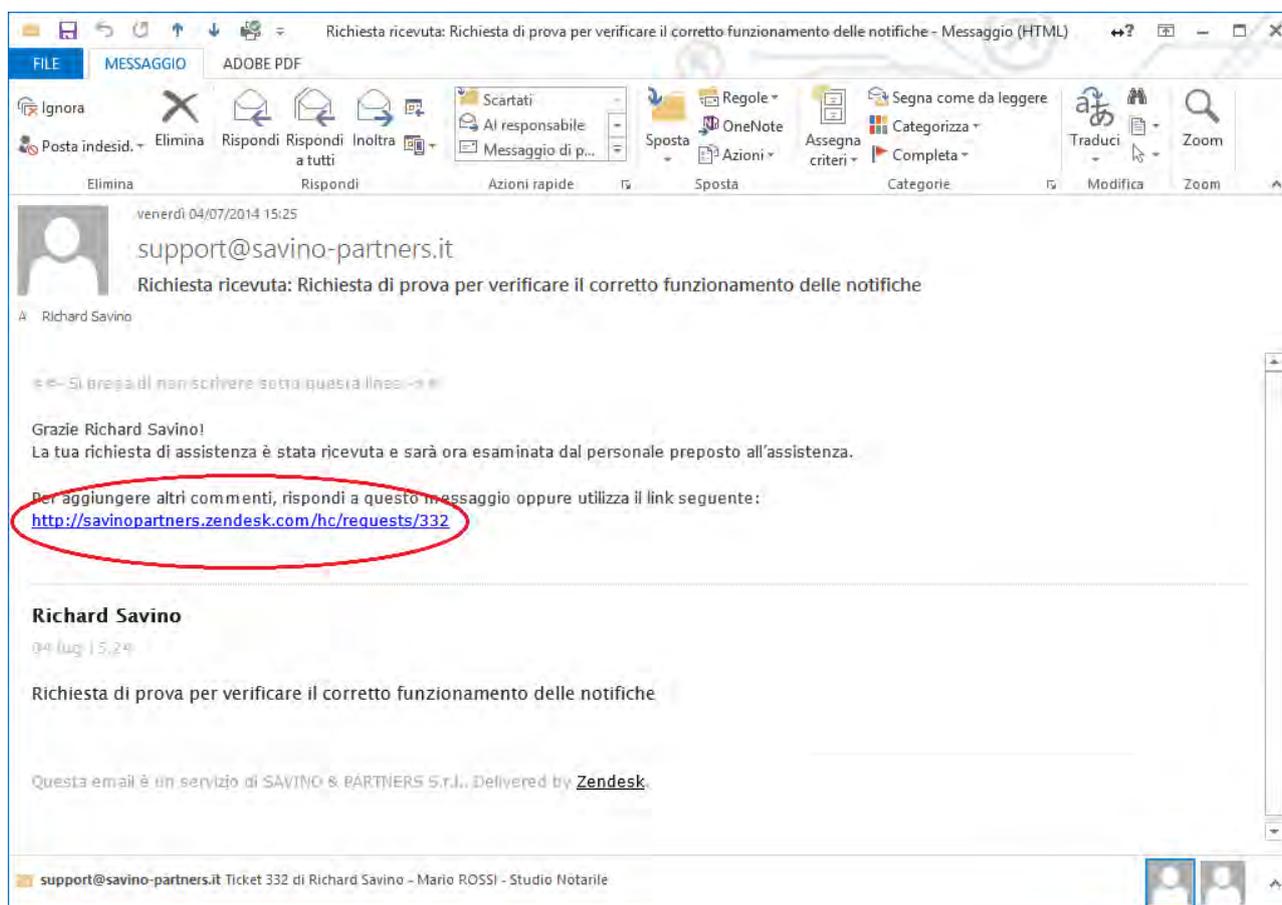


Figura 6

Ogni utente ha la possibilità di controllare lo stato di avanzamento delle proprie richieste di assistenza tramite il link "Le mie attività" mostrato in Figura 7.

Le richieste di assistenza possono trovarsi in uno dei seguenti stati:

- **Aperto:** è lo stato di una richiesta mentre è in gestione al nostro personale di assistenza;
- **In attesa di una tua risposta:** è lo stato in cui si trova una richiesta quando il nostro personale è in attesa di una risposta da parte dell'utente;
- **Risolto:** è lo stato di una richiesta quando il servizio di assistenza ritiene di aver risolto il problema;
- **Sospeso:** è lo stato in cui si può trovare un Ticket per il quale siamo in attesa di una risposta da parte della OA Sistemi o dell'intervento di un fornitore terzo (es. Garanzia Hardware).

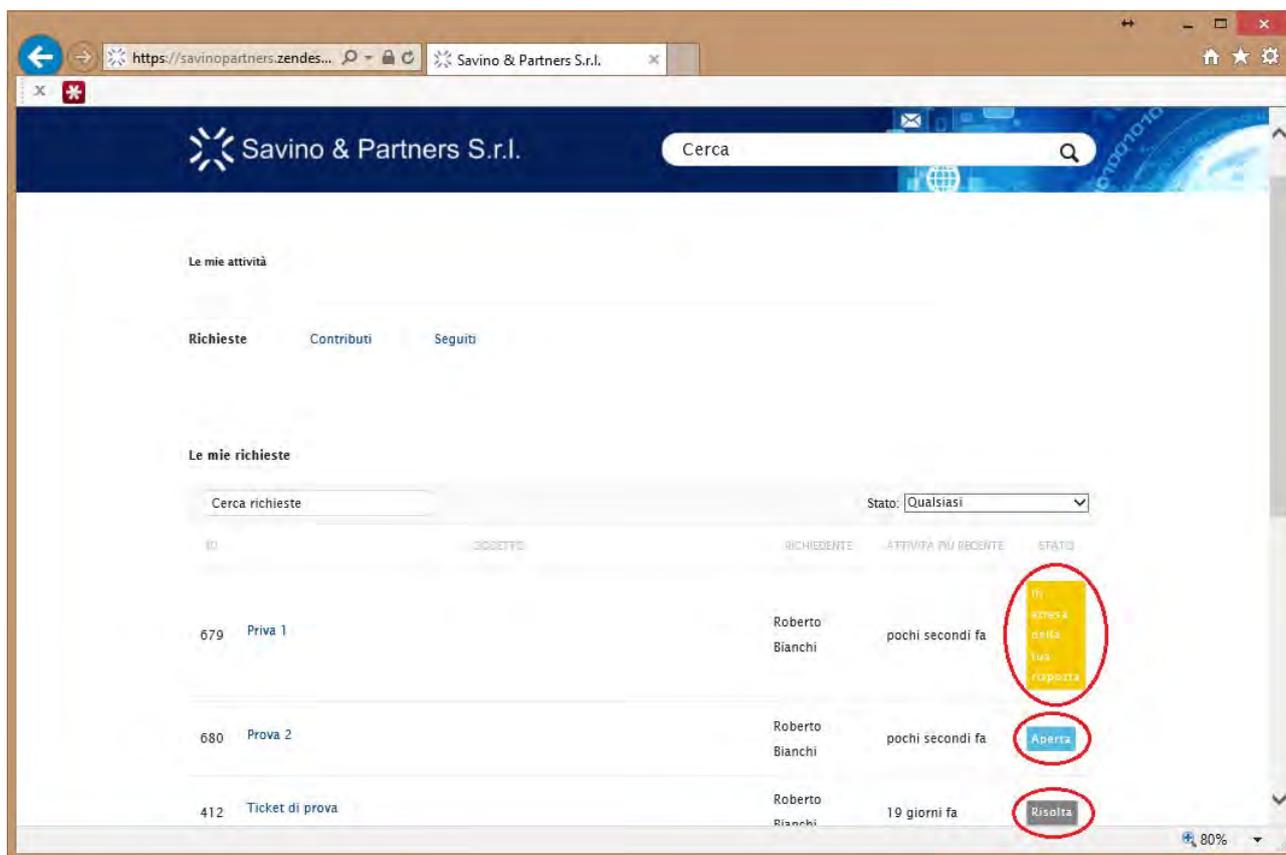


Figura 7

Nei primi 5 giorni da quando una richiesta di assistenza è stata posta in stato Risolto, l'utente può comunque riportarla nello stato attivo laddove ritenesse la soluzione insufficiente o il problema si dovesse ripresentare.

Per fare ciò è sufficiente che l'utente selezioni il Ticket ed inserisca un nuovo commento premendo poi sul tasto "Aggiungi risposta".

Trascorsi 5 giorni da quando una richiesta è stata posta in stato Risolto, il sistema provvede a porla in uno stato interno denominato Chiuso. Dal punto di vista dell'utente la chiamata appare comunque come "Risolta" ma non è più possibile inserire ulteriori commenti per riportarla nello stato "Aperta".

E' comunque possibile creare un nuova richiesta per il medesimo problema selezionano il link **“creare un follow up”** come mostrato nella seguente figura:

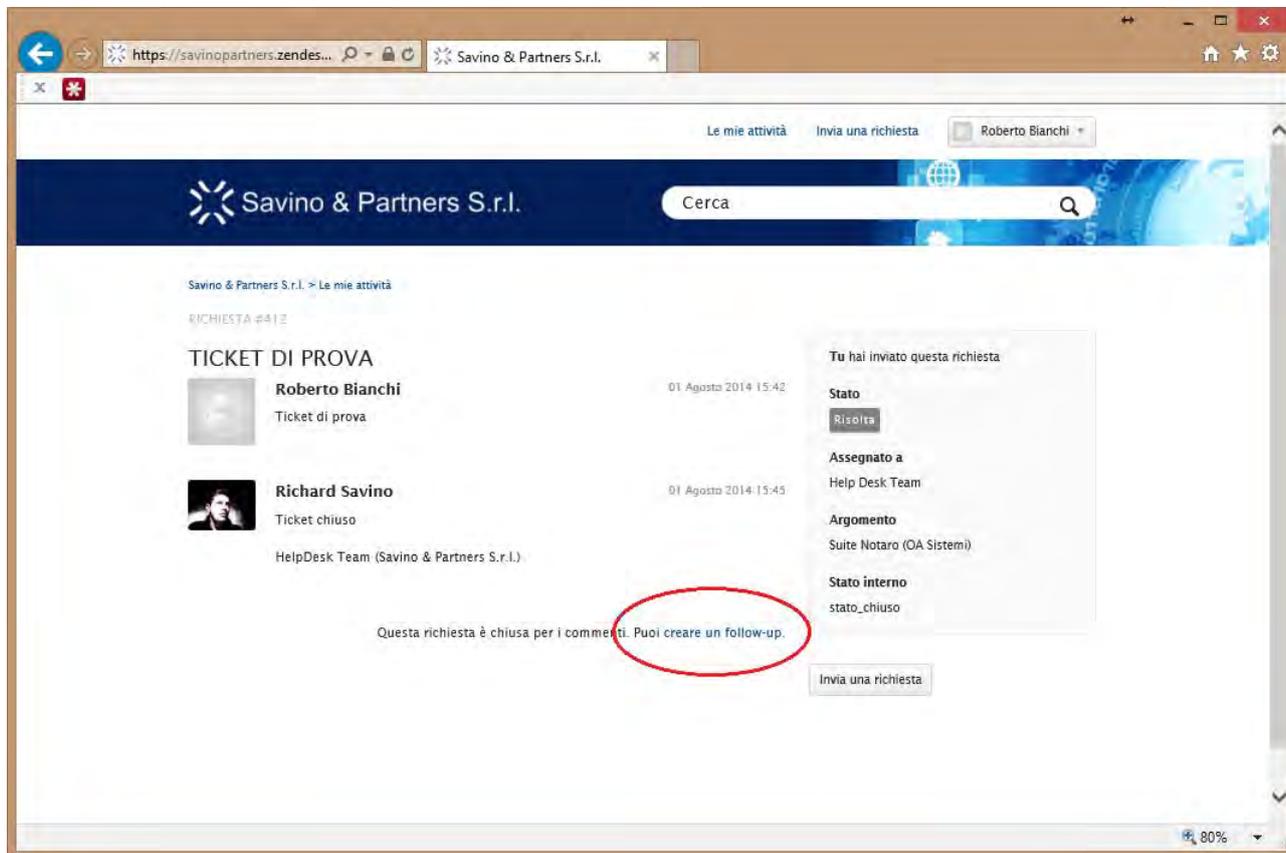


Figura 8

Ogni nuova richiesta di assistenza, le risposte, i commenti o qualsiasi informazione aggiunta dal nostro personale viene pubblicata in tempo reale sul portale e il Cliente viene informato delle modifiche a mezzo e-mail.

Articoli e guide

Una volta effettuato l'accesso al portale vengono visualizzate informazioni supplementari ad uso esclusivo degli utenti registrati.

La seguente figura mostra l'aspetto del portale ad accesso avvenuto.

Si noti la comparsa degli "Articoli Promossi" che costituiscono un sottoinsieme dei contenuti presenti sul portale.

Gli articoli mostrati in questo elenco si riferiscono ad ultime novità o a notizie di particolare rilevanza.

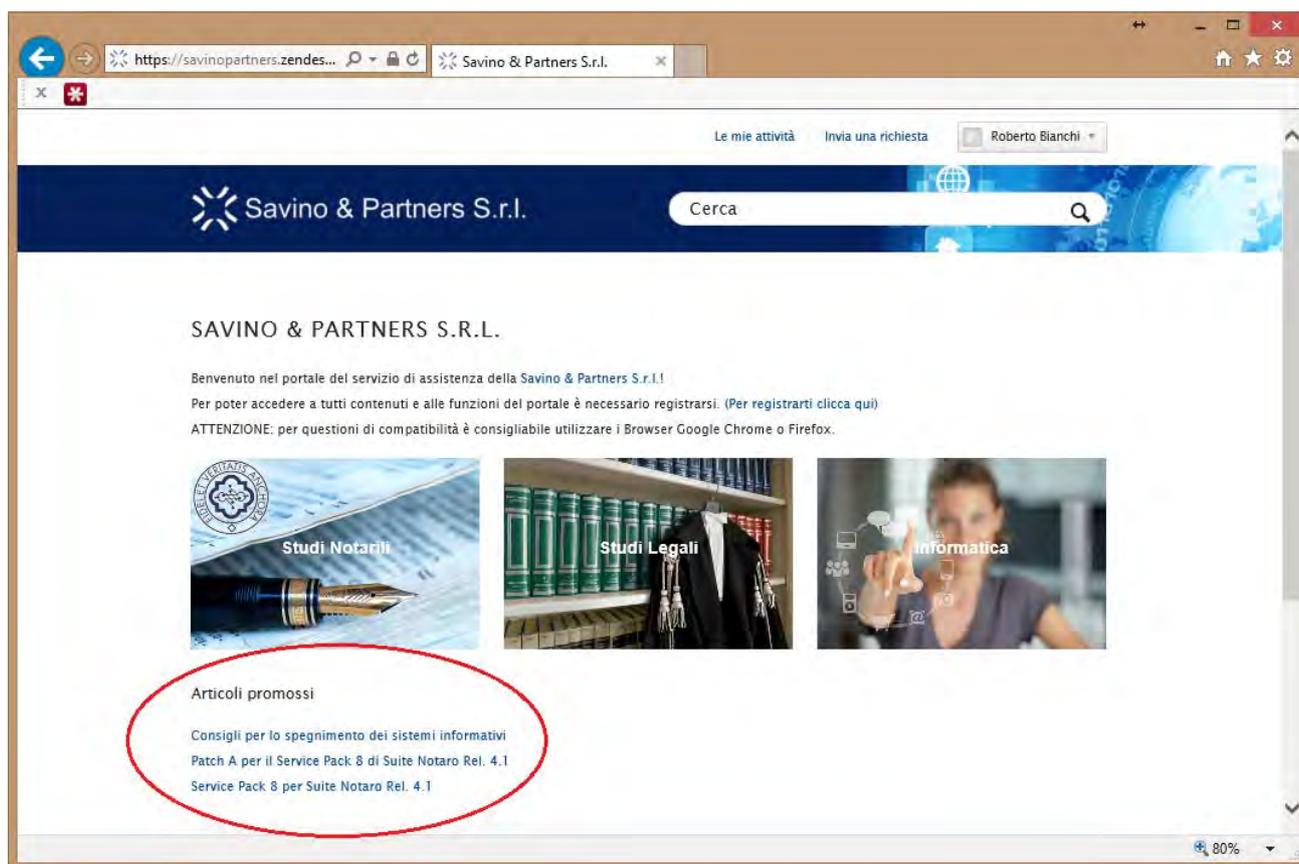


Figura 9

Cliccando sui riquadri evidenziati il Cliente accede a sezioni tematiche dove sono disponibili informazioni specifiche relative a diverse macro categorie.

Nel caso degli studi Notarili la seguente figura mostra la classificazione utilizzata al momento della redazione del presente documento.

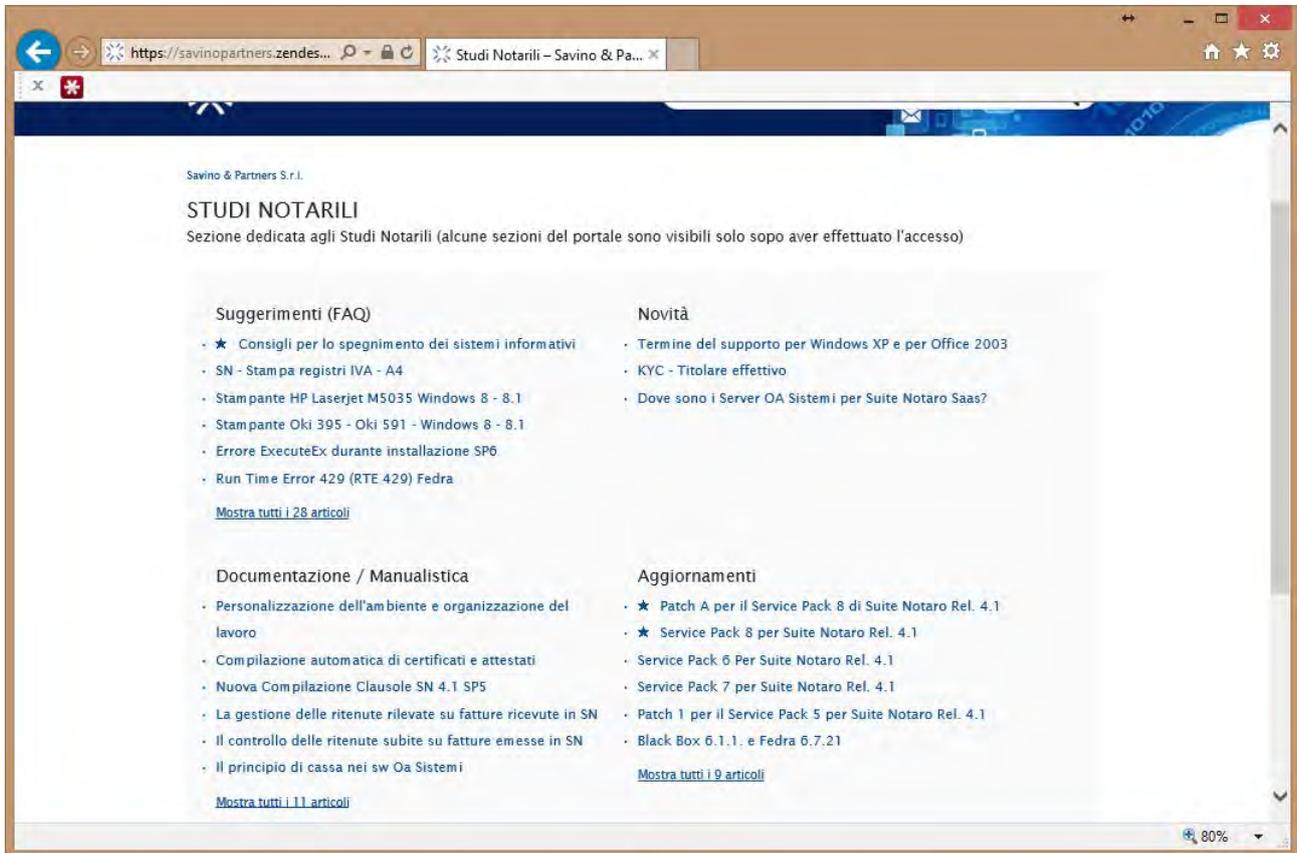


Figura 10

Il contenuto del portale e quindi tutti gli articoli presenti sono sottoposti ad un'indicizzazione dei contenuti.

Dal punto di vista del Cliente questo si traduce nella possibilità di cercare eventuali articoli o risposte ai quesiti utilizzando la funzione "Cerca" disponibile nella barra superiore come mostrato nella seguente figura:

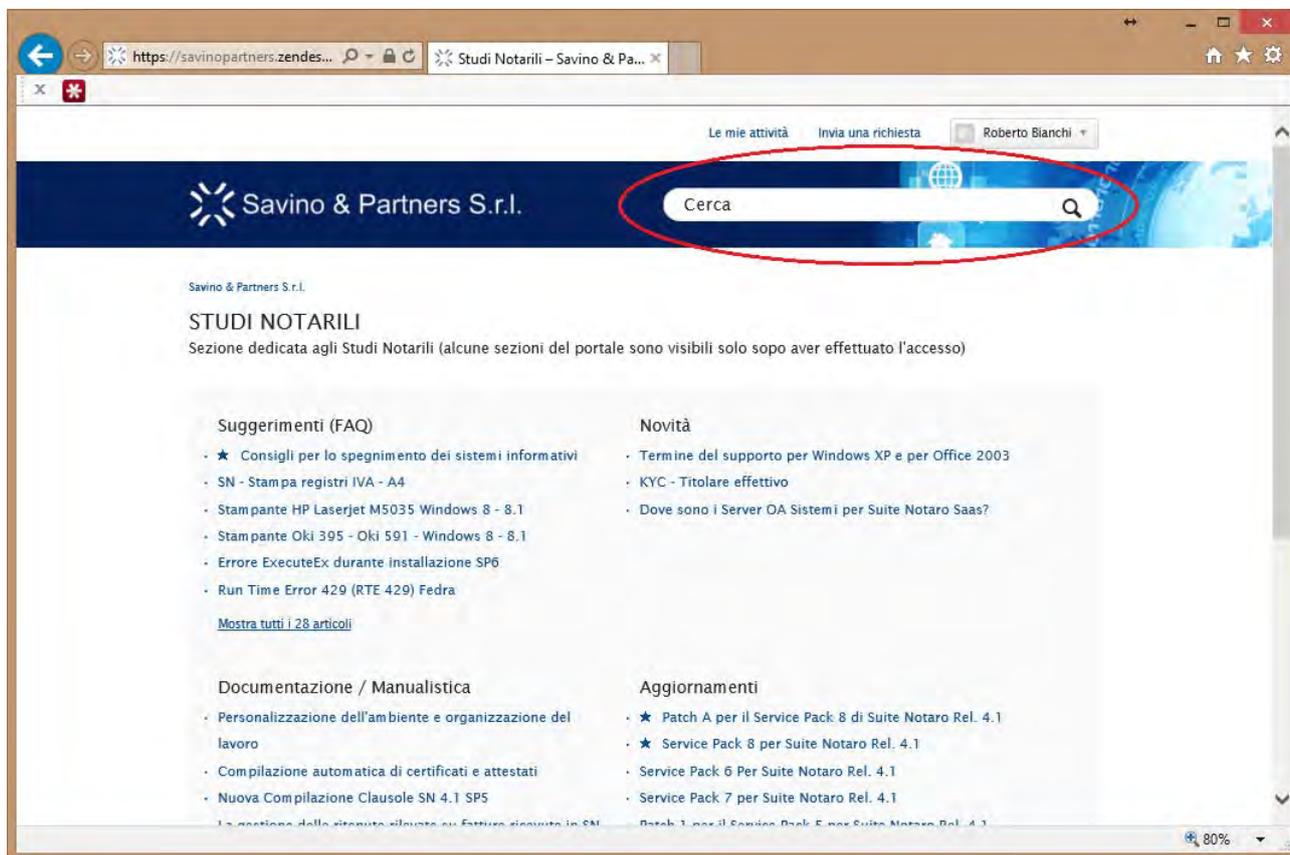


Figura 11

All'utente è lasciata la possibilità di:

- "seguire" una determinata Sezione o un determinato Articolo in modo da essere informato via mail dell'avvenuta pubblicazione di nuovi contenuti relativi a quello specifico argomento;
- "commentare" un articolo in modo da poterci aiutare a modificarne il contenuto per renderlo più rispondente alle esigenze del Cliente;
- "votare" un articolo segnalandone così l'utilità anche ad altri utenti e fornendo all'autore un importante riscontro sui contenuti dell'articolo stesso.

Tutte le suddette possibilità sono evidenziate nella seguente figura:

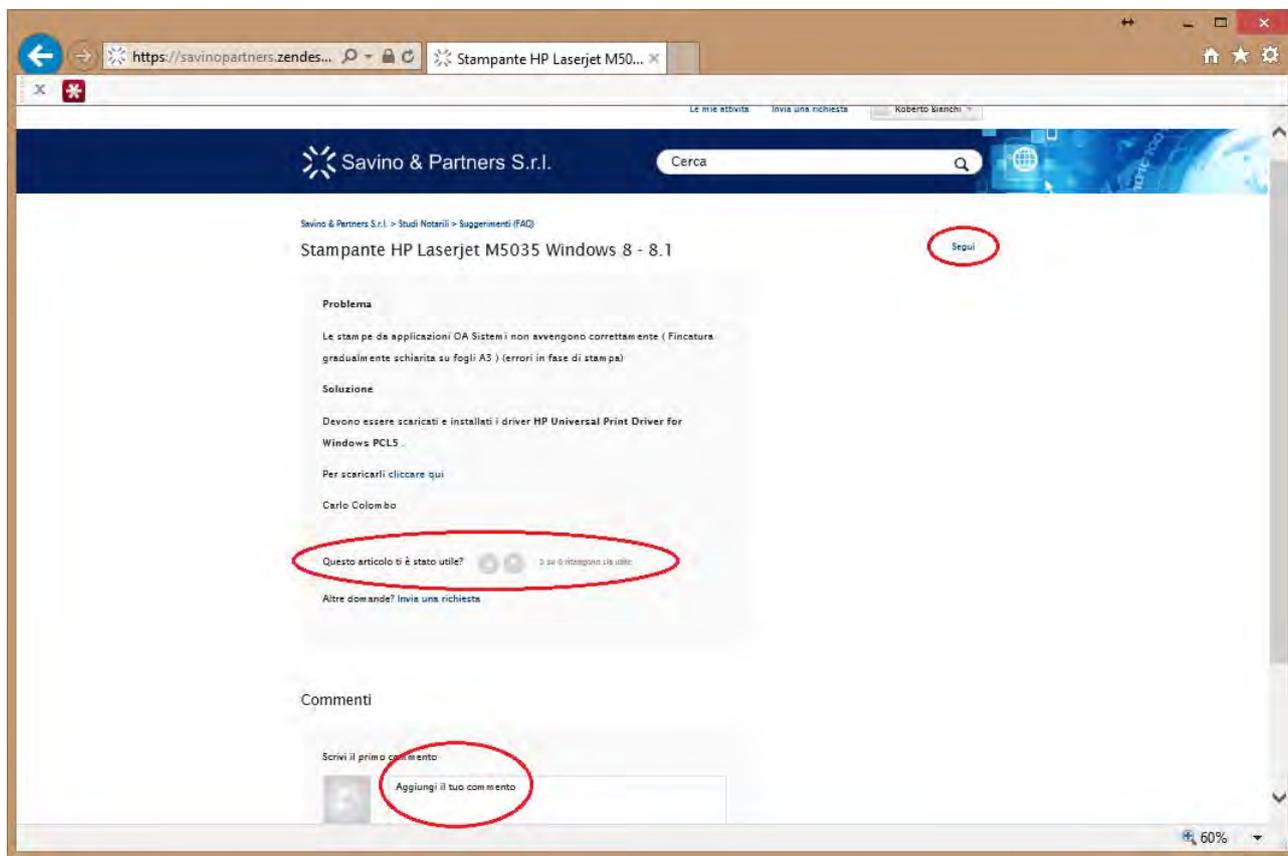


Figura 12

6. Posta elettronica

Gli utenti registrati possono interagire con il servizio di assistenza anche attraverso la posta elettronica.

L'indirizzo a cui inviare le richieste di assistenza è il seguente: support@savino-partners.it

La mail deve essere inviata utilizzando l'account specificato al momento della registrazione; così facendo il sistema provvede ad aprire una richiesta di assistenza associandola correttamente all'utente ed allo studio di appartenenza.

Qualora l'utente inviasse una mail al suddetto indirizzo da un account di posta diverso da quello specificato al momento della registrazione o qualora non avesse ancora provveduto alla registrazione, il sistema provvederebbe in automatico a porre la richiesta in uno stato "Bloccato" in attesa di un intervento manuale da parte di un nostro operatore atto ad associare correttamente la richiesta ad un determinato utente di uno Studio Cliente.

Se l'indirizzo di posta elettronica utilizzato o il contenuto della mail, non rendessero possibile risalire all'identità del richiedente, il nostro personale non potrà fare altro che contattare il mittente, a mezzo posta elettronica, chiedendogli di rinviare la richiesta utilizzando l'account specificato al momento della registrazione o tramite il portale.

E' importante sottolineare che qualsiasi intervento manuale da parte dei nostri operatori rallenta il processo di gestione e allunga i tempi di risposta.

L'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente al momento della registrazione sarà anche quello a cui saranno inviate tutte le notifiche relative alle sue richieste di assistenza nel corso dell'espletamento delle attività da parte del nostro personale.

Molte delle mail, che saranno inviate alla sua attenzione, saranno generate automaticamente dal sistema.

In particolare, qualora una richiesta si trovi nello stato "**In attesa di una tua risposta**" da più di 4 ore, il sistema provvederà automaticamente ad inviare solleciti via mail.

Trascorse 16 ore senza alcun riscontro, il sistema provvederà ad inviare un secondo sollecito.

7. Assistenza telefonica

Per tutti Clienti è disponibile un servizio di assistenza telefonica che risponde al numero: +39 02 669.86.300.

Dopo il messaggio di benvenuto al Cliente vengono proposte le seguenti opzioni:

- 1 – Assistenza per le applicazioni OA Sistemi (da utilizzarsi anche per problemi di carattere sistemistico)
- 2 – Reparto commerciale e amministrazione
- 3 – Assistenza tecnica sui prodotti hardware
- 0 – Per parlare con il primo operatore disponibile

I Clienti delle applicazioni OA Sistemi che necessitano di assistenza sono pregati di selezionare l'opzione 1.

La nostra azienda è dotata di un sistema di comunicazione unificata che consente una gestione automatizzata delle telefonate strutturata in modo tale da indirizzare la chiamata al reparto di competenza.

Se tutti gli operatori sono occupati in altre conversazioni, il Cliente è invitato a restare in linea per essere collegato con il primo operatore disponibile.

Qualora durante i primi 2 minuti non fosse possibile trasferire la telefonata a nessuno degli operatori, il sistema invita il Cliente a lasciare un messaggio in segreteria.

Ogni messaggio lasciato in segreteria genera automaticamente una richiesta di assistenza all'interno dei nostri sistemi alla quale viene allegata la registrazione audio del messaggio lasciato dal Cliente.

Stante gli automatismi sopra descritti e **per una corretta ed efficace gestione delle richieste di assistenza** pervenute telefonicamente, **è necessario che il Cliente:**

- lasci un messaggio in segreteria telefonica e non riagganci solo perché gli operatori sono impegnati;
- precisi nel corso del messaggio le informazioni richieste ovvero:
 1. lo studio di appartenenza;
 2. il proprio nome e cognome
 3. il recapito telefonico a cui è possibile ricontattarlo;
 4. il motivo della chiamata specificando il problema riscontrato.

8. Soddisfazione dei Clienti

La soddisfazione dei Clienti è il nostro principale obiettivo e ogni contributo, anche critico, che possa aiutarci a migliorare i servizi da noi offerti è sempre utile ed apprezzabile.

La Savino & Partners S.r.l. opera per fornire al Cliente la miglior risposta possibile nel più breve tempo possibile.

La qualità di un servizio di assistenza si misura comunque sulla base di precisi indicatori.

Per questo motivo le piattaforme da noi utilizzate ci consentono di tenere traccia di moltissime informazioni tra cui:

- data e ora di apertura di una richiesta di assistenza;
- tempo trascorso da quando la richiesta è pervenuta fino al momento in cui viene presa in carico da un tecnico;
- tempo complessivo per la gestione di ogni richiesta di assistenza;
- riferimenti dei tecnici che sono intervenuti o hanno contribuito per la soluzione del problema;
- risposte e/o indicazioni fornite dal Cliente durante l'analisi del problema;
- livello complessivo di soddisfazione del Cliente in relazione alla qualità del servizio.

Ciascuna chiamata può essere corredata di documentazione di varia natura che può comprendere la registrazione delle telefonate intercorse tra il Cliente ed il nostro personale ed una riproduzione filmata di ciò che avviene sul sistema informativo del Cliente.

Al termine di ciascuna richiesta di assistenza, il sistema provvede in automatico ad inviare una mail all'indirizzo del Cliente invitandolo ad esprimersi sul livello di soddisfazione tramite un semplice Clic su un collegamento contenuto nella mail stessa e, se lo ritiene opportuno, inviando anche un commento personale.

La prestazione dei singoli tecnici viene memorizzata e controllata tramite degli strumenti statistici come mostrato in figura:

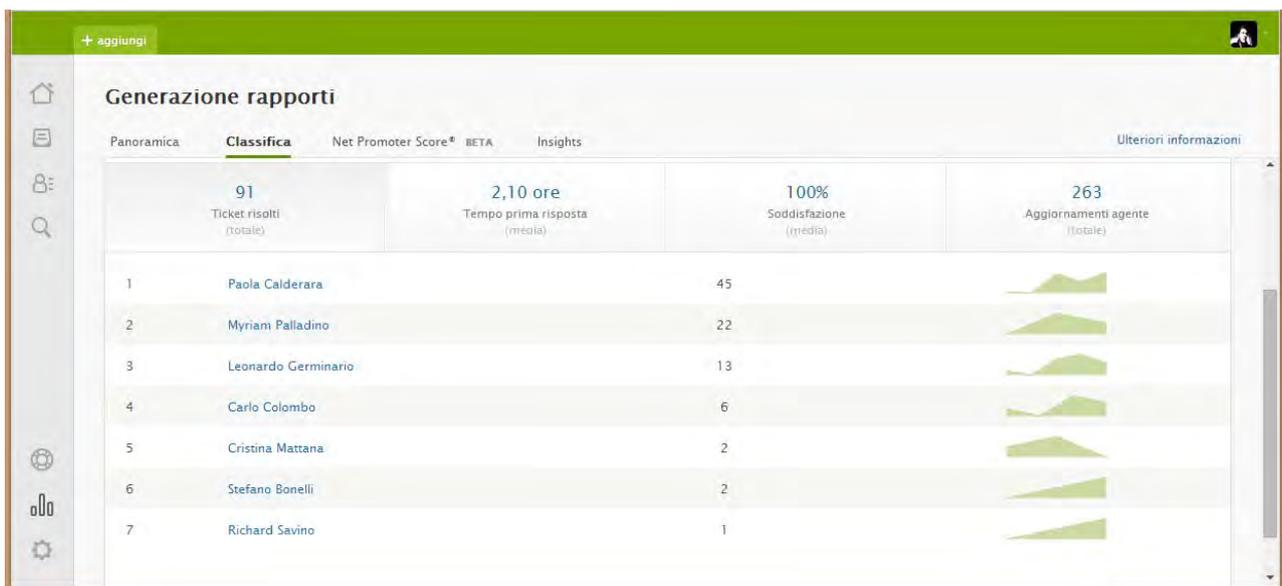


Figura 13

Ancora più importante è la comparazione con le metriche tipiche del settore che ci consentono di comparare le nostre performance a livello mondiale con quelle di altri reparti di assistenza, delle stesse dimensioni ed operanti in ambito informatico.

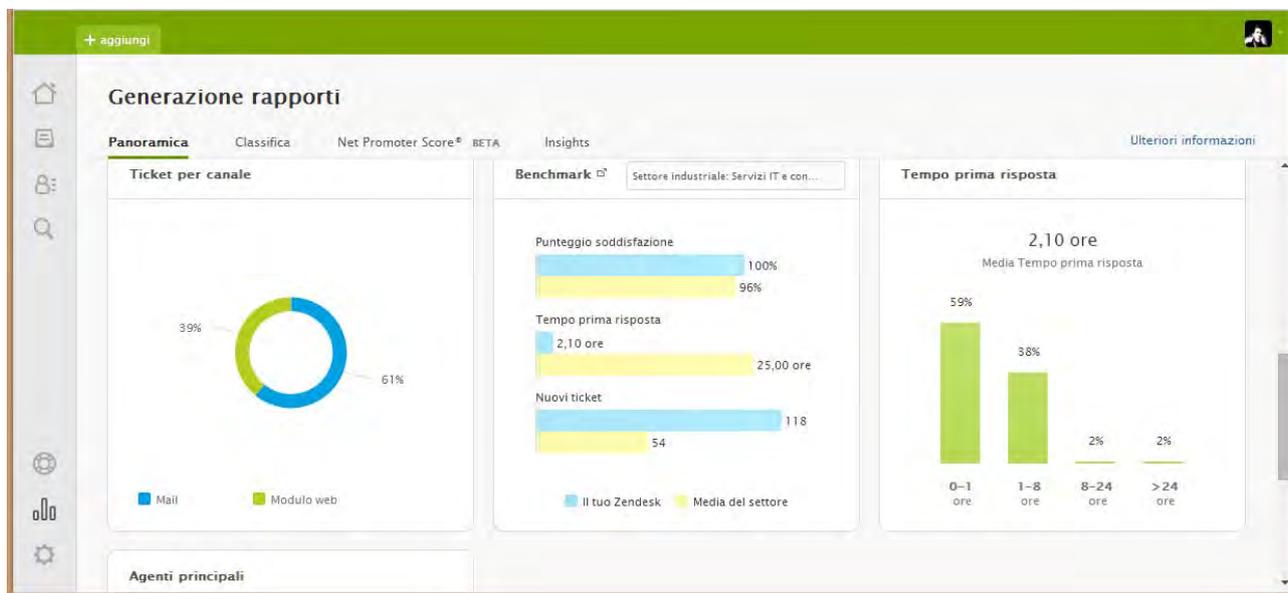


Figura 14

9. Conclusioni

Le modalità di interazione con il nostro servizio di assistenza sono molteplici ed il Cliente ha la facoltà di scegliere quella che risulta più confacente alle sue necessità.

Tuttavia, **riteniamo consigliabile l'uso prevalente del portale o della posta elettronica.**

L'esperienza dimostra infatti che con l'uso di questi strumenti il nostro personale dispone immediatamente di molte informazioni che consentono complessivamente una soluzione più rapida dei problemi.

Il ricorso al telefono è invece da preferirsi nelle condizioni di massima urgenza.

Se tutti i Clienti rispetteranno queste semplici indicazioni riteniamo che sarà sempre possibile poter contare su un servizio di assistenza tempestivo, professionale ed efficace.