



SESSIONI PARALLELE SULLE SOLUZIONI SPECIFICHE

Track 1: Soluzioni – Sala Cabrini	
11:45	Engineering Content Management Datagraf Servizi
12:30	PEC e Protocollo informatico per dematerializzare la PA Cosmic Blue Team
13:15	Pranzo
14:00	Gestione del ticket: snellire e organizzare i processi informativi di supporto al cliente interno CST Consulting

IBM Enterprise
Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





CST Consulting

Gestione del ticket: snellire e organizzare i processi informativi di supporto al cliente interno

Marco Spinelli – CST Consulting

IBM Enterprise
Content Management

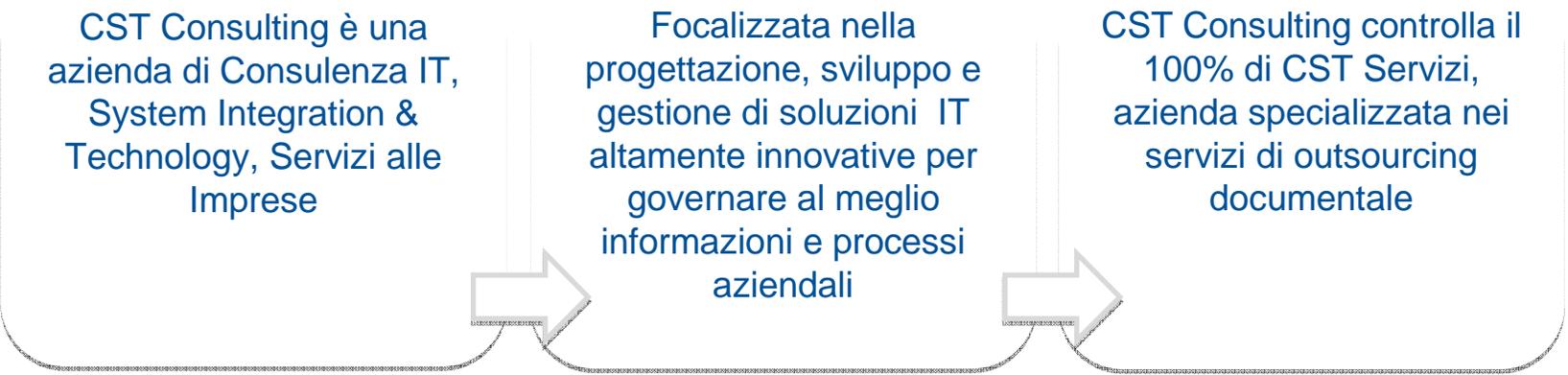
Contenuti al centro per decisioni più intelligenti





CST Consulting

CST Consulting overview



IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Qualche numero...

CST Consulting in numbers

Fatturato totale 2010

€ 8,5 mln

Persone

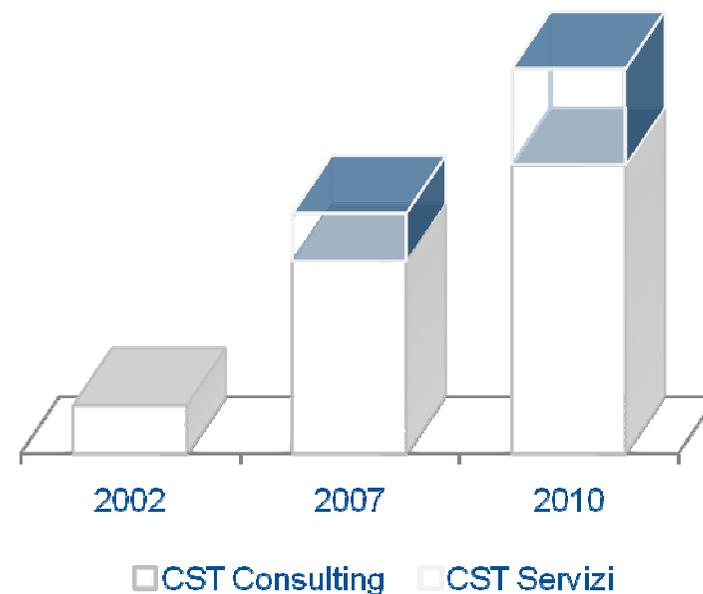
Oltre 110 professionisti

Sedi

Milano, Bergamo, Bonate
(BG)

Crescita media fatturato 2002/2010

+ 20%



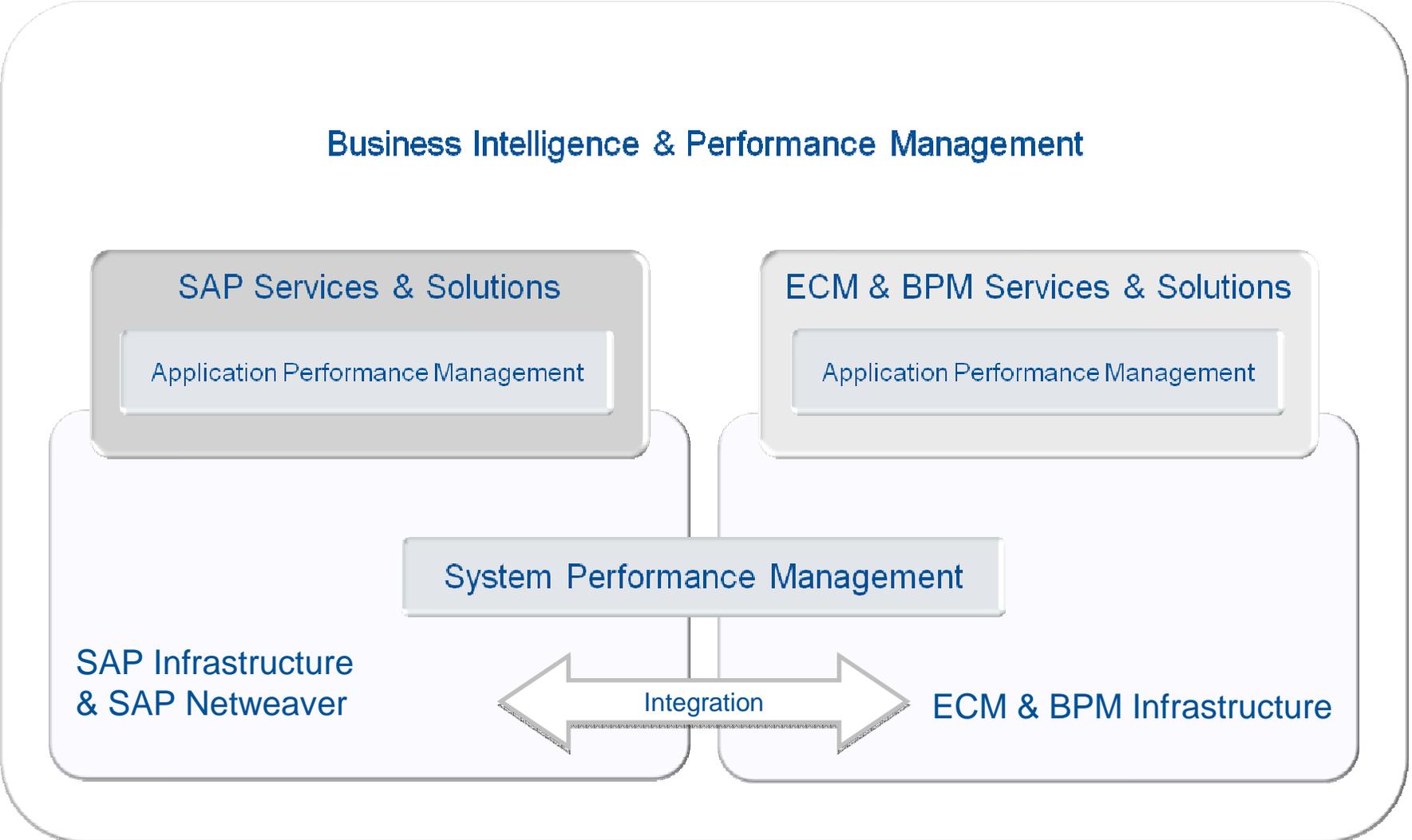
IBM Enterprise
Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Dominio Competenze



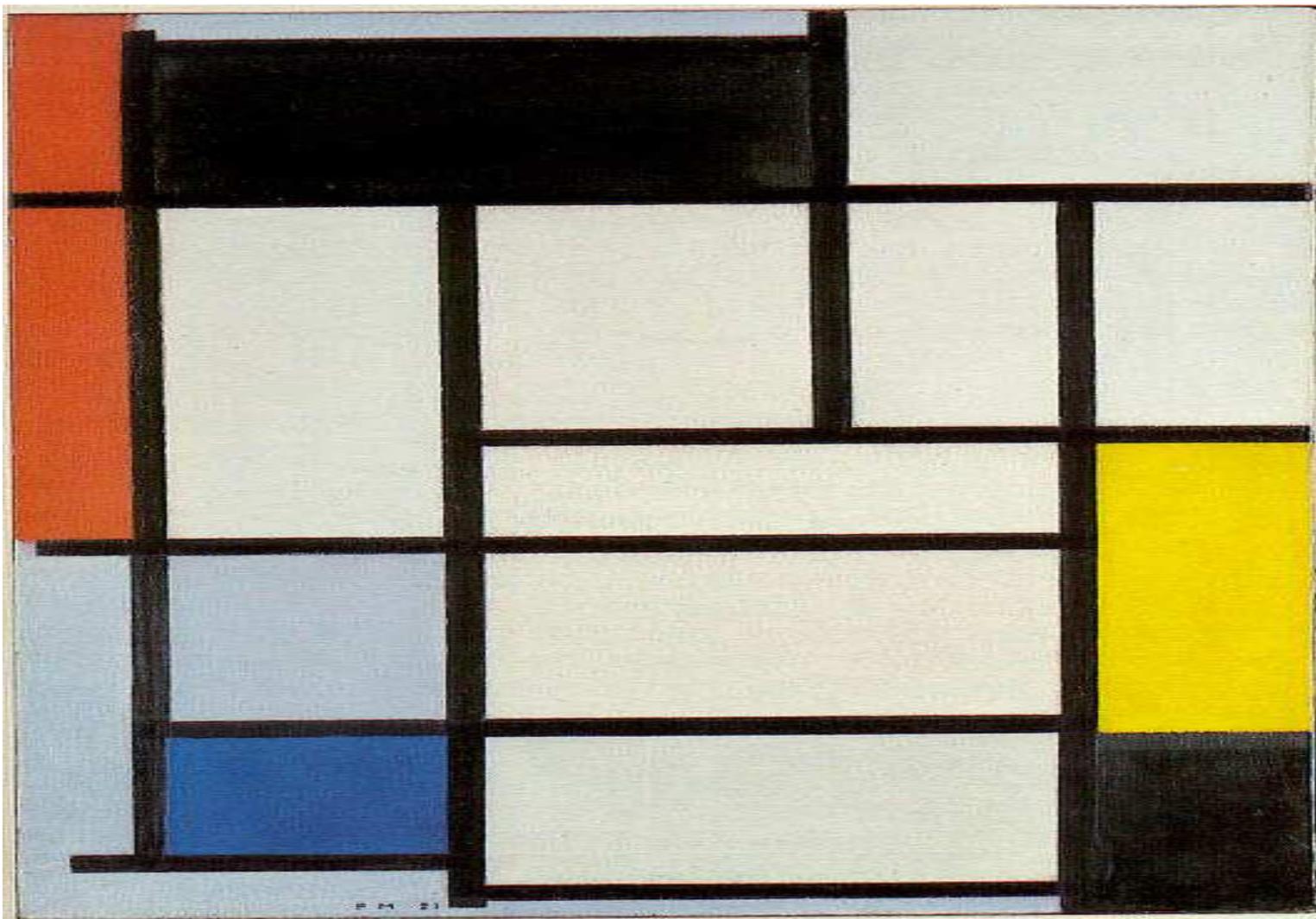
IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Come CST ottimizza i processi...



**IBM Enterprise
Content Management**

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.

Conoscenza diffusa

Competenza condivisa

Informazione ri-utilizzabile





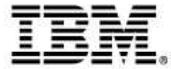
Da dove partiamo...



IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Contesto

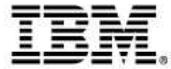
Le direzioni centrali devono tipicamente far fronte alla gestione delle relazioni **centro-periferia**, specialmente nei casi in cui un numero rilevante di agenzie dislocate sul territorio sono in contatto molto diretto con il cliente finale. Perché?

Le agenzie locali necessitano di supporto per poter rispondere rapidamente e in modo efficace alle problematiche degli utenti finali

Le direzioni centrali devono ottimizzare la qualità del servizio offerto dalle periferie

I clienti finali si aspettano risposte tempestive ed efficaci





Esigenza

Per ottimizzare e velocizzare il flusso di comunicazione headquarter-agenzie-clienti le organizzazioni devono prendere in considerazione

Utilizzo di uno strumento di Web Ticketing a livello enterprise

Creazione di una knowledge-base condivisa tra operatori di direzione e agenzie

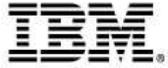
Ottimizzazione e standardizzazione del workflow tra headquarter e agenzie

Integrazione con altri strumenti di comunicazione (ad es. IVR)

IBM Enterprise
Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





CST Business Ticketing Solution

Integrato con IBM FileNet P8 Content Manager & Business Process Manager, CST Business Ticketing gestisce, razionalizza ed effettua un monitoraggio real time dell'intero processo di business support, dalle direzioni centrali alle agenzie periferiche.



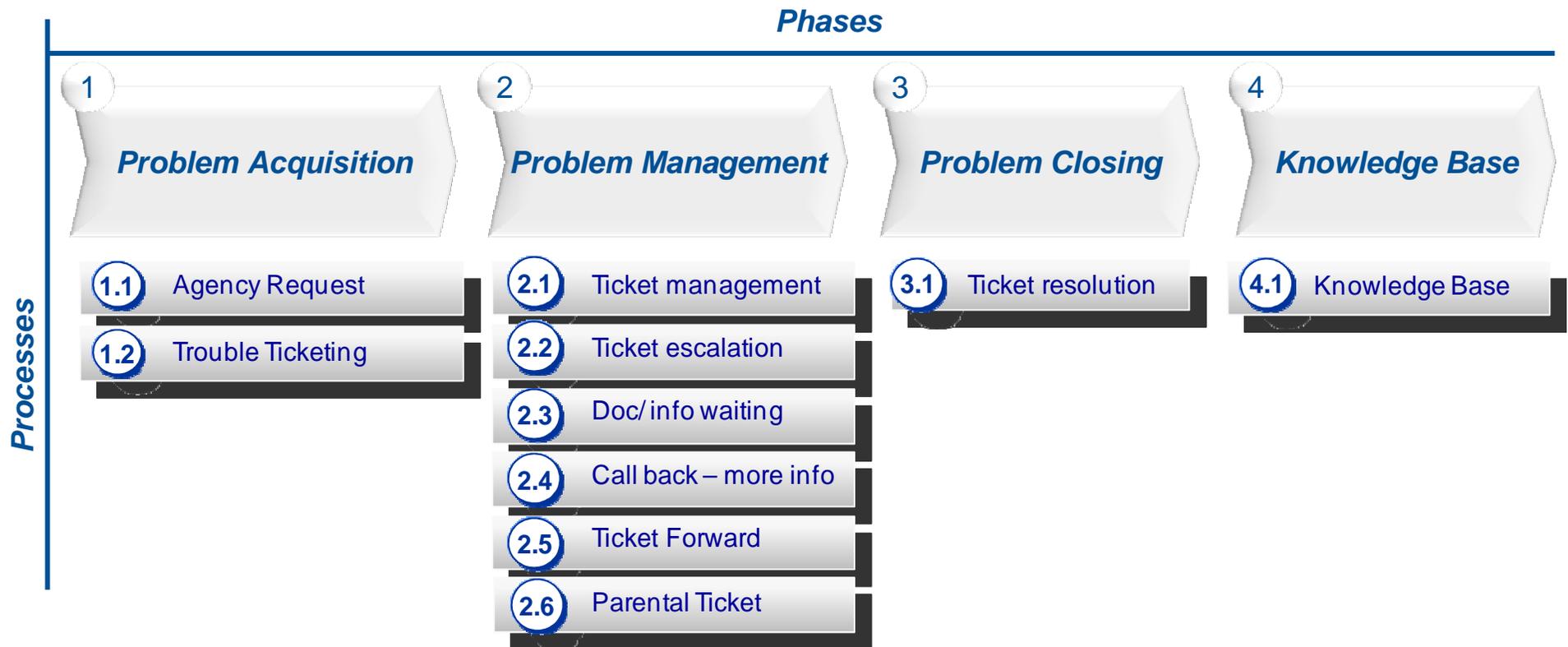
**IBM Enterprise
Content Management**

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Overview di processo

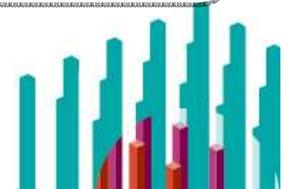


Workflow

1. Regole di routing semplici da modificare
2. LOB differenti → flussi operativi differenti → utenti diversi (ad es. Bond ≠ Damage)
3. Scadenza guidate dagli eventi

IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





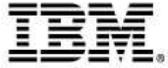
Profilazione dei ticket



**IBM Enterprise
Content Management**

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Features funzionali

GUI custom

1. LOB differenti → GUI differenti
2. Dashboard differenti per operatori di settore e agenzie
3. Avanzamento step di processo → GUI differenti
4. Dashboard configurabile (dal portale l'utente può configurare il proprio cruscotto)
5. Notifica real-time (passaggi di stato)
6. Richiesta di info aggiuntive (call back)

Sicurezza

1. Sicurezza nativa (code private e pubbliche)

IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.

Assistenza

4:16:12 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

benvenuto mia004 (Ambito: Auto) | Logout

id	agenzia - gruppo cluster	data apertura	tipologia	sotto-tipologia	stato	ultima modifica	in carico a	n° solli	ultimo sollecito
623	1001 - * - Alfa	01/03/2011 11:30	Attestati di rischio	Verifica attestato di rischio altra compagnia	Inoltrato a HQ	01/03/2011 12:47	mia002	1	01/03/2011 11:59
616	1001 - * - Alfa	01/03/2011 10:29	Attestati di rischio	Verifica attestato di rischio altra compagnia	Inoltrato a HQ	04/03/2011 09:33	mia003	0	

Assistenza

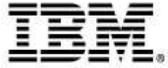
4:17:27 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

Dettaglio ticket

informazioni generali	storico	dettagli	integrazione informazioni	allegati	soluzione
ambito	Auto				
tipologia	Attestati di rischio		sotto-tipologia	Verifica attestato di rischio altra compagnia	
stato	Inoltrato a HQ		priorità	forza	
aperto da	ag1001		in carico a	mia002	
data apertura	01/03/2011 11:30				
oggetto	XXXXXX				
descrizione	XXXXXXXXXX				

rimanda





Interfaccia di configurazione personalizzata

Assistenza 4:21:27 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

benvenuto mia004 (Ambito: Auto) | Log

home Carica

vista personale

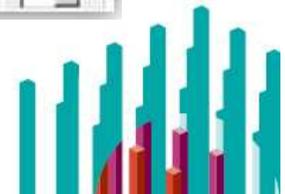
ticket chiusi

contatori

campo	filtri e ordinamento			operazioni specifiche	applica filtro	ordinamento globale
data apertura	da: <input type="text"/>	a: <input type="text"/>	nessuno		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
data ultimo sollecito	da: <input type="text"/>	a: <input type="text"/>	nessuno		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
data ultima modifica	da: <input type="text"/>	a: <input type="text"/>	nessuno		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
numero solleciti	da: <input type="text"/>	a: <input type="text"/>	nessuno		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
stato	0 elementi selezionati	Rimuovi tutti	Aggiungi tutti			
			Assegnata a Expert +			
			Inoltrato a HQ +	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
			Rimandato all'assuntore +			
			Risolto da HQ +			
			Aperto +			
ticket ID	0 elementi selezionati	Rimuovi tutti	Aggiungi tutti			
				aggiungi un elemento alla lista		
				<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
				aggiungi		
tipologia	1 elementi selezionati	Rimuovi tutti	Aggiungi tutti			
	Attestati di rischio -		Aggiungi tutti			
			Appendici +	aggiorna la lista delle possibili tipologie in base gli ambiti selezionati		
			Emissione contratto sostituito +	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	

IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Contatori Real Time

Assistenza

4:22:24 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

benvenuto mia004 (Ambito: Auto) | [Logout](#)

home	LOB:Auto					
vista personale		Aperti	Riaperti	In Lavorazione	Rich. Info	Risolti
		358	1	12	7	42
ticket chiusi	Dipartimento:Roma	Aperti	Riaperti	In Lavorazione	Rich. Info	Risolti
		342	0	0	0	20
	mostra tipologia					
contatori	Dipartimento:Milano	Aperti	Riaperti	In Lavorazione	Rich. Info	Risolti
		6	1	10	5	14
	mostra tipologia					
	Dipartimento:Torino	Aperti	Riaperti	In Lavorazione	Rich. Info	Risolti
		10	0	2	2	2
	nascondi tipologia					
	Tipologia	Aperti	Riaperti	In Lavorazione	Rich. Info	Risolti
	Appendici	1	0	0	0	0
	Attestati di rischio	2	0	1	0	2
	Emissione contratto sostituyente	0	0	1	1	0
	Emissione nuovo contratto	1	0	0	1	0
	Gestione Disdetta	1	0	0	0	0
	Informazioni tariffa	3	0	0	0	0
	Montesconti	1	0	0	0	0
	Quietanzamento	1	0	0	0	0
	Informazioni generali	0	0	0	0	0
	ta_Procure	0	0	0	0	0
	ta_Signalazioni	0	0	0	0	0
	mdc_Ricalcolo tariffe	0	0	0	0	0
	mdc_Anomalie	0	0	0	0	0
	mdc_Richiesta Informazioni	0	0	0	0	0
	mdc_Richiesta di modifiche a sistema	0	0	0	0	0
	mdc_Implementazione tariffaria	0	0	0	0	0
	tipo_HQ_test_1	0	0	0	0	0
	*non definita (IVR)	0	0	0	0	0
	AOLTipology	0	0	0	0	0

IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Dettaglio cronologia

Assistenza 4:18:07 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

Dettaglio ticket

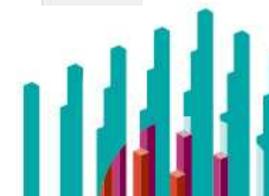
informazioni generali | storico | **dettagli** | integrazione informazioni | allegati | soluzione

utente	stato	data	note	all.	soll.
mia002	Inoltrato a HQ	01/03/2011 12:47		0	1
mia002	In Lavorazione	01/03/2011 12:45		0	1
mia001	Assegnata a Expert	01/03/2011 12:44		0	1
ag1001	Inoltrato informazioni	01/03/2011 12:00	cccc	0	1
mia001	sollecitato	01/03/2011 11:59	xxxx	0	1
mia001	Attesa Documentazione	01/03/2011 11:41	mi serve l'originale	0	0
mia001	In Lavorazione	01/03/2011 11:34		0	0
ag1001	Aperto	01/03/2011 11:30		0	0

rimanda

IBM Enterprise
Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Dettaglio pannello comunicazioni

Assistenza 4:19:16 PM di Giovedì 10 Marzo

Dettaglio ticket ✕

informazioni generali | storico | **dettagli** | integrazione informazioni | allegati | soluzione

messaggi scambiati

utente	data	messaggio
mia001	01/03/2011 11:41	mi serve l'originale
ag1001	01/03/2011 12:00	occo

richiedi informazioni

IBM Enterprise
Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Ulteriori features funzionali

Knowledge Base

- 1. Guida on-line: guide su dati reali (riduzione di richieste di supporto)
- 2. LOB differenti = FAQ differenti

Monitoring

- 1. Real-time monitoring per identificare eventuali ritardi operativi
- 2. Analisi KPI e reporting (strumenti di Business Intelligence integrati)

Chat attiva

Alert/news

Chiusura automatica ticket

SLA in apertura e in risoluzione

IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.

Assistenza

4:25:31 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

benvenuto ag0301 (Agenzia: 0301) | Logout

home
vista personale
apri Ticket
ticket chiusi

informazioni generali | informazioni specifiche | allegati

tipologia: informazioni generali | sotto tipologia: altro

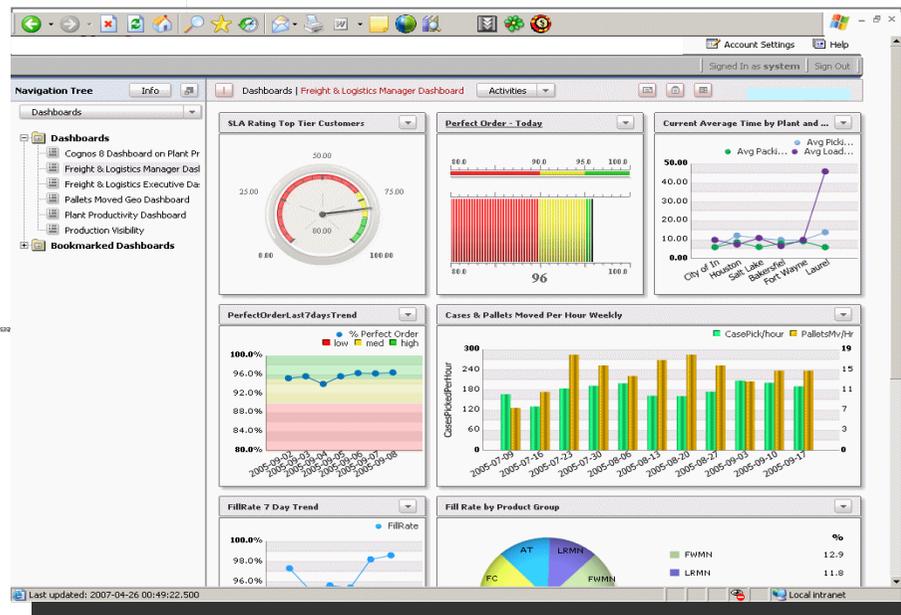
oggetto: Altro

descriz.:

Domande Frequenti

Quale classe bonus/malus si applica quando contraente e proprietario del veicolo sono soggetti differenti?
Cosa debbo fare in caso di incidente con un veicolo straniero?
Come mi debbo comportare per la diadetta di una polizza RCA, ci contenga la garanzia accessoria infortuni del conducente?
Per quanto riguarda la Carta degli Impegni, nel caso in cui nel sinistro RCA siano coinvolti più di due veicoli l'impegno 21 giorni operativo?
Per quanto riguarda la Carta degli Impegni, nel caso in cui nel sinistro ci siano state lesioni o danni a persone l'impegno è operativo con riferimento al danno materiale?

invia | reimposta





Interfaccia di apertura ticket agente

Assistenza

4:25:31 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

benvenuto ag0301 (Agenzia: 0301) | Logout

home
vista personale
apri Ticket
ticket chiusi

informazioni generali | informazioni specifiche | allegati

tipologia: Informazioni generali | sotto tipologia: Altro

oggetto:

descriz.:

Domande Frequenti

Quale classe bonus/malus si applica quando contraente e proprietario del veicolo sono soggetti differenti?
Cosa debbo fare in caso di incidente con un veicolo straniero?
Come mi debbo comportare per la disdetta di una polizza RCA che contenga la garanzia accessoria infortuni del conducente?
Per quanto riguarda la Carta degli Impegni, nel caso in cui nel sinistro RCA siano coinvolti più di due veicoli l'impegno 21 giorni operativo?
Per quanto riguarda la Carta degli Impegni, Nel caso in cui nel sinistro ci siano state lesioni o danni a persone l'impegno è operativo con riferimento al danno materiale?

Assistenza

invia | reimposta

benvenuto ag0301 (Agenzia: 0301) | Logout

4:26:44 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

informazioni generali | informazioni specifiche | allegati

nome: Ticketing di Business - Reviewed.pptx

Sfogli...

Domande Frequenti

Quale classe bonus/malus si applica quando contraente e proprietario del veicolo sono soggetti differenti?
Cosa debbo fare in caso di incidente con un veicolo straniero?
Come mi debbo comportare per la disdetta di una polizza RCA che contenga la garanzia accessoria infortuni del conducente?
Per quanto riguarda la Carta degli Impegni, nel caso in cui nel sinistro RCA siano coinvolti più di due veicoli l'impegno 21 giorni operativo?
Per quanto riguarda la Carta degli Impegni, Nel caso in cui nel sinistro ci siano state lesioni o danni a persone l'impegno è operativo con riferimento al danno materiale?

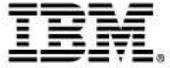
invia | reimposta

benvenuto ag0301 (Agenzia: 0301) | Logout

IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Casi d'uso

Insurance

Agenzie vs HQ

- 1) Richieste di extra sconto
- 2) Polizze in deroga

Credit cards

Call centers vs back-office

- 1) Charge back
- 2) Dispute titolari
- 3) Dispute esercenti

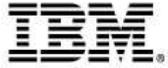
Large system integrators

HD vs consulenti

IBM Enterprise
Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





Benefici

Efficienza

- Riduzione response-time dall'HQ alle agenzie
- Riduzione numero ticket aperti (Knowledge Base & FAQ)
- Collaborazione più semplice tra assuntori e dipartimenti
- Semplicità e rapidità nell'identificare problemi di elevata severity
- Analisi off-line delle performance delle LOB

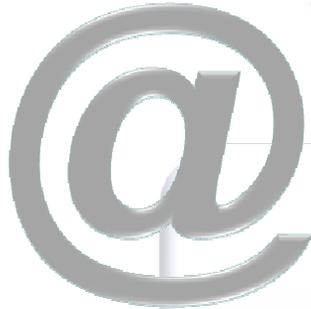
Adattabilità

- Processo semplice da modificare
- GUI flessibile (ridotto codice da sviluppare per modifiche alla GUI)
- Esposizione Web Services per integrazione con sistemi terzi





Contatti



Marco Spinelli

- ECM Project Manager
- m.spinelli@cstconsulting.net

Marketing info

- marketing@cstconsulting.net

IBM Enterprise
Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.





IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.

