



# CST Consulting

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

Luciano Balzarini – CEO CST Consulting

**IBM Enterprise**  
**Content Management**

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti



## CST Consulting overview

CST Consulting è una azienda di Consulenza IT, System Integration & Technology, Servizi alle Imprese

Focalizzata nella progettazione, sviluppo e gestione di soluzioni IT altamente innovative per governare al meglio informazioni e processi aziendali

CST Consulting controlla il 100% di CST Servizi, azienda specializzata nei servizi di outsourcing documentale



## CST Consulting in numbers

**Fatturato totale 2010**

€ 8,5 mln

**Persone**

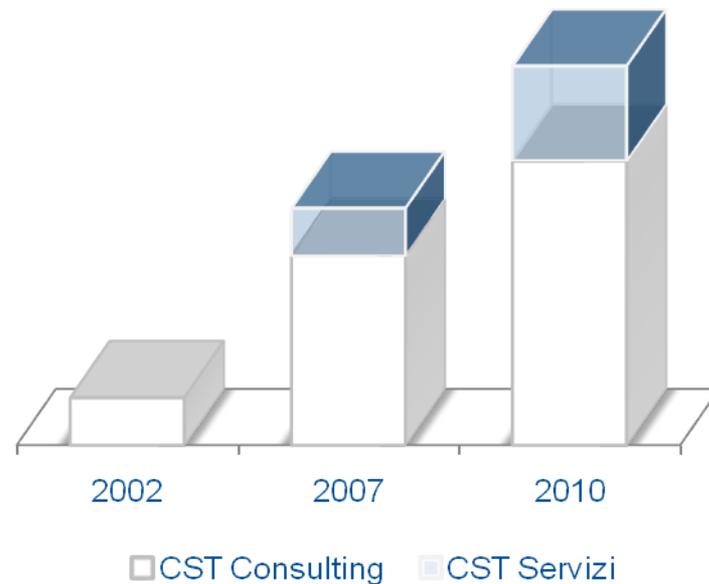
Oltre 110 professionisti

**Sedi**

Milano, Bergamo, Bonate (BG)

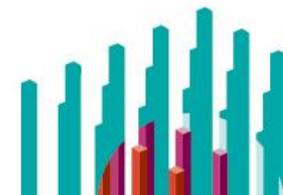
**Crescita media fatturato 2002/2010**

+ 20%



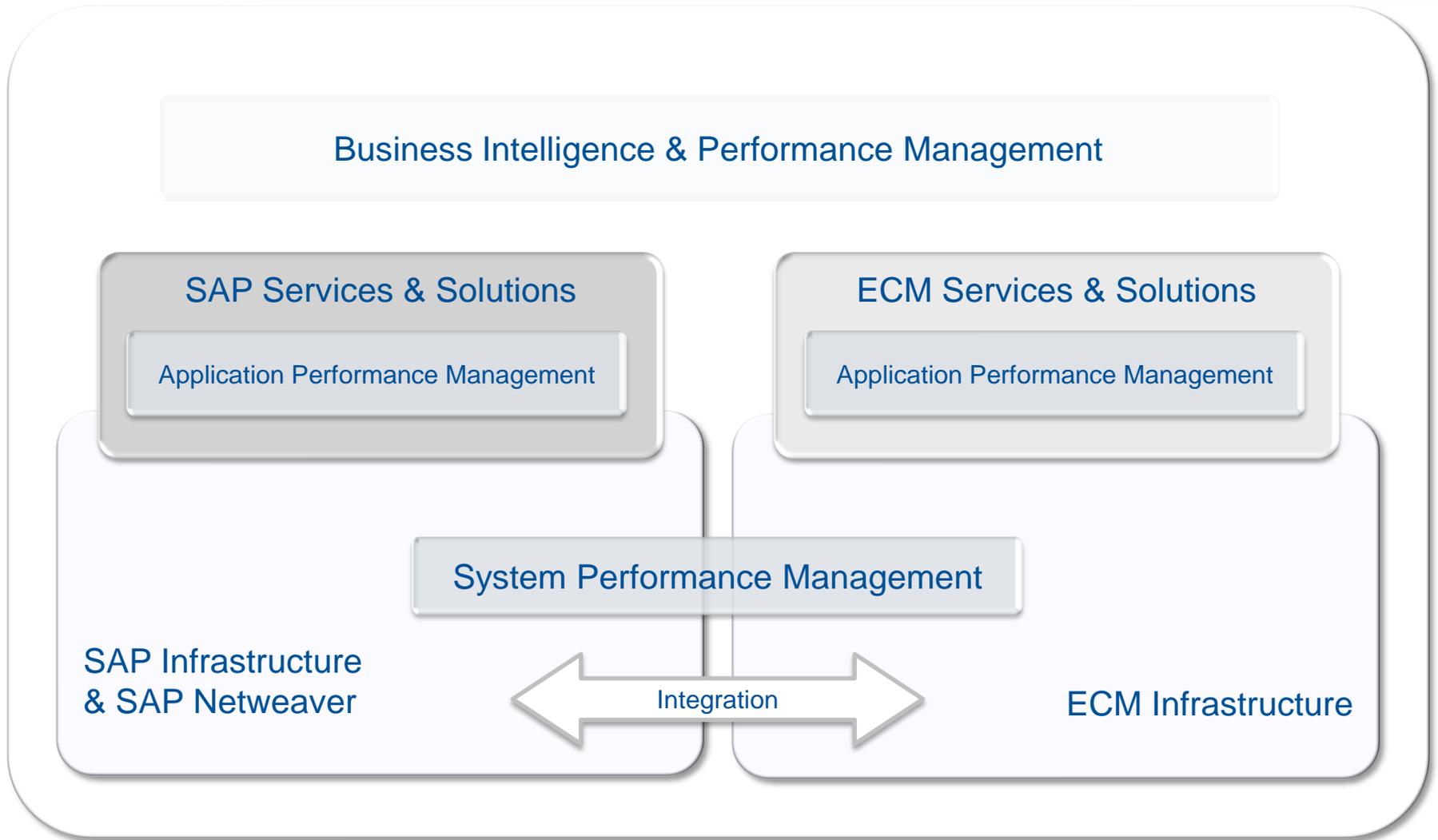
**IBM Enterprise Content Management**

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.



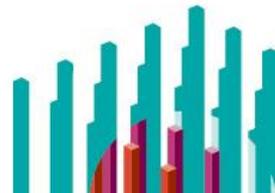


# Dominio Competenze



## IBM Enterprise Content Management

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.



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



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)





## 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.



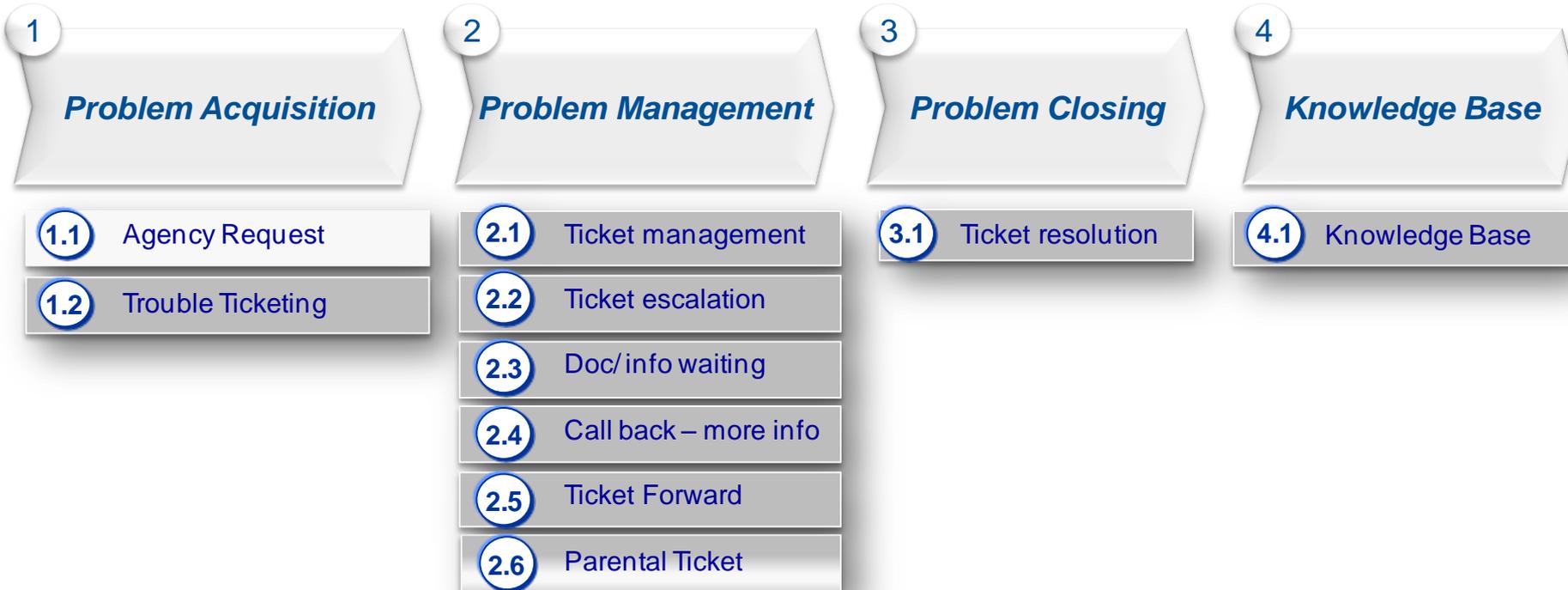
**IBM Enterprise**  
**Content Management**

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.



## Phases

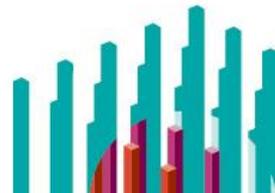
Processes



## 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





## 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)

**Assistenza** 4:16:12 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

benvenuto mia004 (Ambito: Auto) | Logout

home  
vista personale  
ticket chiusi  
contatori

id	agenzia - gruppo - cluster	data apertura	tipologia	sotto-tipologia	stato	ultima modifica	in carico a	n° soli	ultimo sollecito
823	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
816	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

benvenuto mia004 (Ambito: Auto) | Logout

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: xxxxxxxx

rimanda



## Assistenza

4:21:27 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

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

home

vista personale

ticket chiusi

contatori

Carica

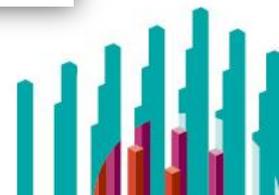
campo	filtri e ordinamento	operazioni specifiche	applica filtro	ordinamento globale
data apertura	da: <input type="text"/> a: <input type="text"/> nessuno ▾		<input type="checkbox"/>	▾
data ultimo sollecito	da: <input type="text"/> a: <input type="text"/> nessuno ▾		<input type="checkbox"/>	▾
data ultima modifica	da: <input type="text"/> a: <input type="text"/> nessuno ▾		<input type="checkbox"/>	▾
numero solleciti	da: <input type="text"/> a: <input type="text"/> nessuno ▾		<input type="checkbox"/>	▾
stato	0 elementi selezionati <a href="#">Rimuovi tutti</a>	<input type="text"/> <a href="#">Aggiungi tutti</a>		
		Assegnata a Expert + ▲		
		Inoltrato a HQ +	<input type="checkbox"/>	▾
		Rimandato all'assuntore +		
		Risolto da HQ +		
ticket ID	0 elementi selezionati <a href="#">Rimuovi tutti</a>	<input type="text"/> <a href="#">Aggiungi tutti</a>		
		aggiungi un elemento alla lista	<input type="checkbox"/>	▾
tipologia	1 elementi selezionati <a href="#">Rimuovi tutti</a>	<input type="text"/> <a href="#">Aggiungi tutti</a>		
	⚡ Attestati di rischio -	Appendici + ▲		
		Emissione contratto sostitutivo +	<input type="checkbox"/>	▾



**Assistenza** 4:22:24 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

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

LOB: <b>Auto</b>		Aperti	Riaperti	In Lavorazione	Rich. Info	Risolti
		358	1	12	7	42
Dipartimento: <b>Roma</b>						
		342	0	0	0	28
<a href="#">mostra tipologia</a>						
Dipartimento: <b>Milano</b>		6	1	10	5	14
<a href="#">mostra tipologia</a>						
Dipartimento: <b>Torino</b>		10	0	2	2	2
<a href="#">nascondi tipologia</a>						
Tipologia	Aperti	Riaperti	In Lavorazione	Rich. Info	Risolti	
Appendici	1	0	0	0	0	
Attestati di rischio	2	0	1	0	2	
Emissione contratto sostitutivo	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_Segnalazioni	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	





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	cccc

richiedi info

richiedi informazioni

rimanda



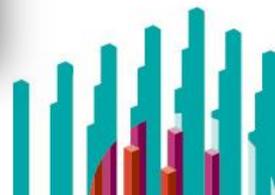
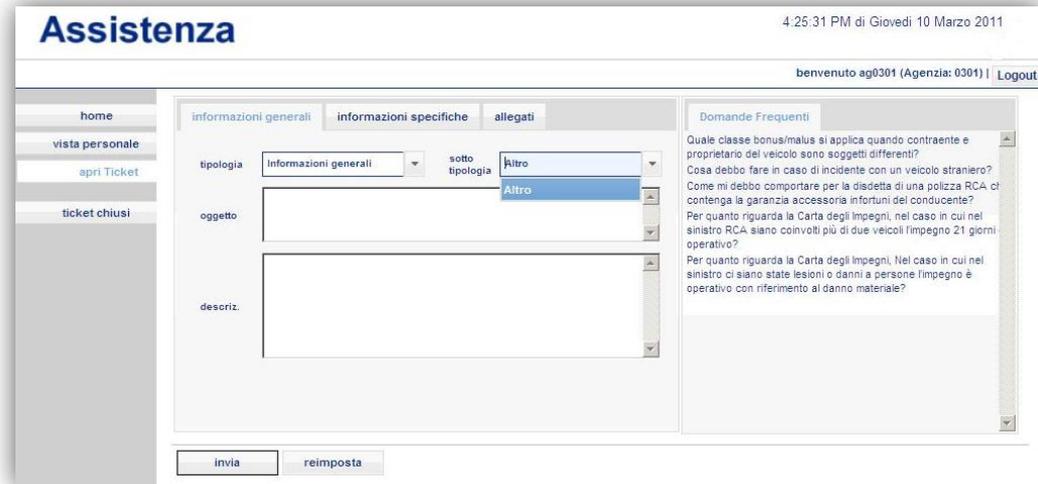
## Knowledge Base

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)

## SLA in apertura e in risoluzione





# 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?

invia

reimposta

## Assistenza

4:26:44 PM di Giovedì 10 Marzo 2011

benvenuto ag0301 (Agenzia: 0301) | Logout

home

vista personale

apri Ticket

ticket chiusi

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

**IBM Enterprise**  
**Content Management**

Contenuti al centro per decisioni più intelligenti.



## Insurance

Agenzie vs HQ

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

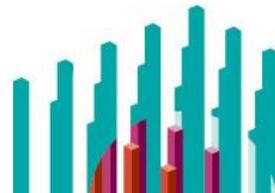
## Credit cards

Call centers vs back-office

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

## Large system integrators

HD vs consulenti





# Benefici

## Efficienza

Riduzione response-time dall'HQ alle agenzie

Riduzione numero ticket aperti (Knowledge Base & FAQ)

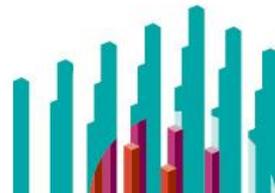
Collaborazione più semplice tra assuntori e dipartimenti

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)





Luciano Balzarini

- CEO
- [l.balzarini@cstconsulting.net](mailto:l.balzarini@cstconsulting.net)

Marketing info

- [marketing@cstconsulting.net](mailto:marketing@cstconsulting.net)

