

## ADA.24.04.09 - SVILUPPO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Definire il sistema di accoglienza ed assistenza tecnica al cliente, sviluppando, a supporto delle procedure di assistenza, un sistema di informazioni standardizzato

## 1 - DEFINIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

Grado di complessità 5

### 1.5 GESTIONE DEI RECLAMI

Definire procedure e modalità operative per la gestione dei reclami da parte della clientela (segnalazione anomalie, disservizi, guasti, danni gravi, ecc.) e le modalità di gestione dei rapporti con il cliente

Grado di complessità 4

### 1.4 IDENTIFICAZIONE MODALITÀ OPERATIVE DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Individuare procedure e modalità operative di monitoraggio e controllo dei processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti in relazione alle scelte operative di assistenza tecnica (riparazione/sostituzione del prodotto) e commerciale

Grado di complessità 3

### 1.3 IDENTIFICAZIONE RESPONSABILITÀ E RUOLI

Definire le procedure e i livelli di responsabilità relative alle singole fasi del processo di erogazione del servizio assistenza tecnica e commerciale alla clientela (prima e dopo la vendita e in caso di riparazione/sostituzione del prodotto) individuando le forme idonee per la rappresentazione di tali responsabilità

Grado di complessità 2

### 1.2 DEFINIZIONE SOLUZIONI OPERATIVE

Identificare e sviluppare soluzioni operative per le specifiche funzionali del modello di Assistenza clienti in termini di processi e procedure al fine di erogare i servizi all'utenza nella fase di prevendita, durante e post-vendita (risposte standard, copioni telefonici, gestione eccezioni, FAQ, ecc.) utilizzando strumentazioni adeguate e tecnologicamente avanzate

Grado di complessità 1

### 1.1 DEFINIZIONE LIVELLI ATTESI

## ADA.24.04.09 - SVILUPPO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

Identificare i livelli di assistenza attesi definendo gli standard di qualità previsti per il livello minimo (sostituzione, riparazione, ecc.) e il livello avanzato (tempi di riposta, qualità percepita dall'utente, rapporto qualità prezzo)

## 2 - DEFINIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DELLE INFORMAZIONI A SUPPORTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

Grado di complessità 3

### 2.3 DEFINIZIONE LIVELLI DI COMUNICAZIONE

Implementare lo sviluppo di soluzioni di filtro facendo gestire le richieste più semplici e di facile risoluzione a un primo livello ("first line responder") lasciando le questioni più complesse a un secondo livello, con team ristretti e con competenze più verticali convogliando correttamente le chiamate al comparto di competenza

Grado di complessità 2

### 2.2 CONDIVISIONE INFORMAZIONI

Condividere all'interno del team del servizio di Assistenza Clienti le specifiche tecniche e funzionali dei prodotti, le tipologie di richieste e i problemi riscontrati dai clienti, gli strumenti informativi utili per fornire risposte strutturati anche sotto forma di documenti ipertestuali (che hanno lo scopo di condividere, scambiare, immagazzinare e ottimizzare la conoscenza in modo collaborativo)

Grado di complessità 1

### 2.1 RACCOLTA INFORMAZIONI

Raccogliere organizzare e archiviare nel sistema gestionale le informazioni delle specifiche tecniche e funzionali dei prodotti e uno storico delle richieste e dei problemi riscontrati dai clienti per risolvere velocemente i casi più frequenti e migliorare il prodotto o il servizio offerto

## ADA.24.04.09 - SVILUPPO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Modelli di assistenza clienti
- Informazioni relative a caratteristiche dei servizi offerti da attività di Assistenza clienti interno all'organizzazione
- Esempi di procedure e modalità operative di gestione del servizio di assistenza clienti
- Mission aziendale
- Strategie di marketing
- Carta dei servizi aziendale
- Tipologie e livelli di servizio atteso
- Caratteristiche delle diverse soluzioni tecnologiche operative disponibili

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di rilevazione, organizzazione e gestione delle informazioni
- Metodi e tecniche per la condivisione delle informazioni
- Metodi e tecniche per la progettazione di servizi di assistenza clienti
- Metodi e tecniche di monitoraggio dei servizi
- Metodi e tecniche di valutazione dei servizi
- Metodi e tecniche per la definizione di procedure e modalità operative

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Livelli di assistenza definiti
- Soluzioni operative identificate
- Ruoli e responsabilità definiti
- Procedure e modalità di controllo definiti
- Procedure e modalità operative di gestione dei reclami definite

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme dei modelli di assistenza clienti
2. L'insieme dei servizi di assistenza clienti offerti
3. L'insieme dei metodi e delle tecniche per la definizione dei requisiti e delle specifiche tecniche di un servizio di customer care
4. L'insieme dei metodi e delle tecniche per lo sviluppo di soluzioni per la condivisione delle informazioni e l'implementazione di soluzioni di gestione per livelli della risposta al cliente
5. Un set di caratteristiche di servizi di assistenza clienti

## ADA.24.04.09 - SVILUPPO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno un modello di customer care, sulla base del set dato, motivata definizione dei delle caratteristiche del servizio di customer care (livelli, soluzioni operative, responsabilità, ruoli, monitoraggio e controllo)
2. Colloquio relativo alle caratteristiche del sistema delle informazioni a supporto del servizio di customer care, sulla base di quanto oggetto di prova prestazionale

## ADA.24.04.09 - SVILUPPO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

## ADA.24.04.09 - SVILUPPO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

### FONTI

Donatella Rampado - Cinque modi efficaci per crescere. Dalla customer care al customer service - Franco Angeli 2013

Giulio Sacripanti Il Customer Care. Come Comportarsi con i Clienti, Fidelizzarli e Stimolare il Passaparola per il Successo della Tua Azienda. eBOOK Bruno Editore

<https://www.slideshare.net/stefanocolombini/customer-service->

<https://customercentricity.it/i-kpi-del-customer-service-first-contact-resolution-parte-1/> parte-2/ parte-3/

[http://www.ebcconsulting.com/images/File\\_pdf/Analisi\\_e\\_sviluppo\\_dei\\_call\\_center\\_e\\_del\\_servizio\\_di\\_customer\\_care\\_EBC\\_consulting.pdf](http://www.ebcconsulting.com/images/File_pdf/Analisi_e_sviluppo_dei_call_center_e_del_servizio_di_customer_care_EBC_consulting.pdf)

<https://www.forumpa.it/> FPA - Innovazione nella Pubblica Amministrazione e Forum PA