



RuleDesigner[®]

Portale collaborativo per il Service



Coinvolgi gli stakeholder con portali informativi profilati

Clienti, Fornitori e Partner commerciali.

RuleDesigner® mette a disposizione strumenti per la configurazione di portali informativi orientati a differenti tipologie di stakeholder aziendali tra i quali clienti, fornitori e partner commerciali.

Nell'ambito service e ricambi RuleDesigner® permette di erogare servizi a valore aggiunto per i clienti con condivisione di informazioni di dettaglio sui prodotti acquistati, progetti commissionati, offerte e richieste d'ordine. Nell'ambito commessa RuleDesigner® permette di pubblicare progetti CAD e dati PDM condividendo le informazioni con i fornitori dei codici a disegno con la garanzia della tracciabilità degli accessi al sistema e l'avvenuta consultazione di ogni singolo file.

Rivenditori e partner commerciali possono accedere a listini e documentazione marketing, strumenti di forecast di vendite, lead assegnati e strumenti per l'emissione di offerte.

Con la tecnologia RuleDesigner® è possibile avvantaggiarsi di un corretto scambio di informazioni con notevole riduzione di errori, gap temporali e criticità nelle relazioni, a tutto vantaggio dell'azienda e dei suoi partner.

Offri servizi a valore aggiunto tramite portali web profilati

Servizi di postvendita

RuleDesigner[®] offre un ambiente integrato dedicato alle relazioni con il cliente che si sviluppano nell'ambito service aggiungendo valore ai servizi. Dotato di strumenti per la tracciabilità delle richieste e per la configurazione di portali clienti self-service rende possibile erogare una gamma completa di servizi e gestire in modo semplificato garanzie e interventi di manutenzione. RuleDesigner[®] permette di monitorare e migliorare l'efficienza dei processi di gestione interni, la qualità dei prodotti e la redditività del service.

Anagrafiche azienda

L'anagrafica azienda racchiude in modo strutturato e facilmente rintracciabile tutte le informazioni di contatto, collaboratori e attività ad essa correlate. Per ogni azienda è possibile tracciare dati anagrafici sia di classificazione che di relazione. E' possibile infatti definire il network di relazioni che possono intercorrere tra diverse aziende (capogruppo, fornitore, partner, cliente, gruppo industriale). Per ogni contatto è possibile definire ruolo e funzione aziendale. Inoltre dal medesimo pannello azienda è possibile consultare altre informazioni correlate quali: attività svolte e pianificate, documenti, prodotti acquistati, offerte e ordini, ticket di help-desk.

Ricerche avanzate

E' possibile effettuare ricerche avanzate sul database contatti in base a filtri e attributi dinamici e salvare gli output ottenuti in modo organizzato. E' possibile applicare filtri sulle liste di destinatari anche sulla base del ruolo ricoperto e dell'ufficio di appartenenza. Le

informazioni possono essere reperite velocemente grazie alla possibilità di effettuare ricerche in modo trasversale attraverso rubriche aziende e contatti o tramite appositi gadget di myhome. Funzioni di salvataggio ricerche, definizione bookmark ed esecuzione di operazioni sui risultati ottenuti.

Gestione delle richieste

Il Customer service inserisce le richieste clienti nel portale dedicato all'Help-Desk introducendole nei corretti flussi di avanzamento fino alla risoluzione. Regole e workflow configurabili permettono di attivare un'efficiente gestione dei casi semplificando le attività di risoluzione e riducendo i tempi di risposta. Il customer service può accedere al profilo completo di ogni cliente per avere una panoramica dei rapporti in essere, dei prodotti in uso o commesse in corso, e decidere se e come assegnare attività o interventi di risoluzione ai collaboratori preposti. Le richieste, soggette a cicli di approvazione configurabili, possono essere rifiutate o approvate con conversione in ordine di lavoro e notifiche ad ogni step del processo.

Servizio clienti a valore aggiunto

Il portale è dotato di strumenti integrati per gestire i flussi di evasione delle richieste clienti tramite ticketing, contratti, garanzie, storizzazione richieste e knowledge base risoluzioni che permettono di supportare i clienti in modo efficace e produttivo. Con RuleDesigner[®] il customer service è in grado di fornire una customer experience coerente attraverso un servizio strutturato in fasi e workflow configurabili.

Gestisci le attività di service

tracciando le richieste clienti

Pianificazione e coordinamento delle attività

RuleDesigner® permette di creare un ambiente di lavoro produttivo e organizzato per gli addetti al customer service grazie ad un unico punto di accesso help-desk che rende possibile la distribuzione di attività, anche strutturate in fasi, per interventi di manutenzione o valutazione ed esecuzione di richieste di modifica.

Supporto ai flussi di change management

RuleDesigner® supporta i processi di change management dal momento in cui viene aperta una richiesta di modifica (ECR) a quando viene eseguito il relativo ordine di modifica (ECO).

Le finalità delle ECR possono riguardare l'eliminazione di non conformità, la riduzione di costi diretti, il miglioramento di prestazioni e affidabilità, l'implementazione di un'idea per una soluzione funzionale o altre casistiche.

L'ente richiedente che presenta l'ECR definisce l'oggetto del cambiamento, gli item coinvolti (parti, componenti o documenti) le motivazioni e il livello di urgenza/priorità.

Le richieste di modifica vengono protocollate nel sistema e, in base alle finalità e oggetto del cambiamento, possono essere attuati differenti flussi di approvazione e coinvolte le funzioni aziendali responsabili della valutazione (R&D, Engineering, Qualità, Customer Service a seconda del modello organizzativo). Il processo di approvazione di un ECR può essere strutturato in fasi che prevedono l'analisi di fattibilità con eventuale raccolta di informazioni aggiuntive e produzione di relazioni tecniche, preventivazione con attività di valutazione dei costi e analisi dell'impatto economico, approvazione e tempificazione con dettaglio delle misure da adottare. L'approvazione di un ECR determina l'apertura di un ordine di modifica per l'attuazione delle modifiche approvate e la generazione della nuova distinta prodotto.

Automazione del service

L'assegnazione, gestione e risoluzione di ticket avviene seguendo flussi configurati sulle proprie esigenze che possono coinvolgere più dipartimenti o aree aziendali, partner e fornitori.

Schedulazione attività e risorse

RuleDesigner® permette di pianificare attività anche on-site verificando la disponibilità di tecnici e risorse fisiche necessarie attraverso planner ed agende integrate e condivise.

Gestione contratti e garanzie

Attraverso strumenti specifici è possibile creare e mantenere garanzie e contratti relativi alle molteplici tipologie di Service Level Agreement (SLA) sottoscritte dai clienti con regole di classificazione e dettaglio degli aspetti contrattuali e servizi inclusi. Ciò consente di monitorare i livelli di servizio attivi ed erogabili da parte del customer service e di gestire in modo semplice le attività di rinnovo contratti di manutenzione attraverso scadenziario contratti e strumenti di generazione dinamica e invio contratti di rinnovo.

Conversione automatica email in ticket

Messaggi e-mail ricevuti su account di posta predefiniti per assistenza tecnica possono essere convertiti automaticamente in ticket precompilati con contenuto e allegati. Questa possibilità permette al cliente di continuare ad utilizzare strumenti a lui familiari, come le email, evitando la trasposizione delle richieste in ticket da parte del customer service.

Pubblica i tuoi cataloghi ricambi in modalità automatica

Reportistica interna configurabile

Reportistica di service in pochi istanti e per ogni esigenza. Identificazione delle tipologie di richieste più comuni, analisi delle performance sono solo alcuni esempi di report che possono essere configurati con gli strumenti messi a disposizione da RuleDesigner®.

Portale clienti

RuleDesigner® fornisce strumenti per la configurazione di portali informativi attraverso i quali erogare servizi a valore aggiunto negli ambiti service e ricambi e mantenere aggiornati i clienti tramite bacheche di contenuti e documenti. Gli accessi al sistema e dettaglio delle pagine visitate sono automaticamente storicizzati nelle anagrafiche clienti.

Help Desk self-service

Per i clienti l'accesso a strumenti di help desk self service è il modo più semplice e veloce per inoltrare richieste o segnalare malfunzionamenti sui prodotti acquistati. Questa modalità permette di tenere aggiornati gli utenti sullo stato di esecuzione dei ticket anche attraverso notifiche automatiche. Il portale self-service permette di comunicare con i tecnici di service con strumenti di messaggistica integrata.

Pubblicazione cataloghi ricambi

Importazione e pubblicazione disegni e codici dai sistemi CAD e PDM nel portale ricambi dedicato ai clienti creando cataloghi ricambi interattivi. Il processo di pubblicazione può inoltre interagire con i sistemi ERP e l'ambiente RuleDesigner® Enterprise per arricchire i cataloghi con informazioni aggiuntive, contenuti interattivi, fascicoli tecnici, istruzioni di montaggio, documenti di prodotto e clienti collegati.

Consultazione cataloghi

La consultazione dei cataloghi ricambi da parte dei clienti avviene in modalità grafica oppure tramite navigazione della struttura prodotto attraverso un accesso profilato al portale web. Il portale è caratterizzato da un'interfaccia grafica di navigazione multilingua tramite aree sensibili posizionate sulle tavole a disegno e strumenti di ricerca grafica, gerarchica o tramite l'applicazione di filtri.

Inoltre ordini via web

Grazie a funzioni integrate di e-commerce gli utenti possono predisporre e inoltrare richieste di ordini di acquisto. Il back-office commerciale gestisce il flusso di approvazione fino all'evasione. Le richieste d'ordine notificate al corretto referente commerciale e automaticamente tracciate nelle anagrafiche cliente.

Bacheche informative

Gli strumenti di amministrazione permettono di creare bacheche informative all'interno delle quali raggruppare e organizzare in aree tematiche contenuti e documenti correlati al servizio di postvendita quali ad esempio FAQ, video, tutorial e manuali. E' inoltre possibile pubblicare dati provenienti da sorgenti esterne (News, Feed, Reader..).

Accessi al sistema e pagine visitate dagli utenti sono automaticamente tracciati e storicizzati. La possibilità di creare statistiche e reportistiche su accessi e percorsi di navigazione permette di analizzare le performance dei propri portali.

**RuleDesigner[®]**

ENGINEERING PLM Solutions srl

via Dismano 773 - 48125 Ravenna (RA), Italia

www.ruledesigner.com

0544 554949