

Customer Success Story



L'azienda

InTouch, società controllata da Europ Assistance, nasce per rispondere alle esigenze del mercato come partner per servizi di Contact Center e da business unit è diventata società dedicata. Da Europ Assistance, InTouch eredita la cultura, le competenze, le risorse umane e le dotazioni tecnologiche: un patrimonio competitivo al servizio dei Clienti.

I servizi di InTouch sono gestiti attraverso un'architettura evoluta di sistemi tecnologici che consente:

- la realizzazione di campagne outbound e di telemarketing con metodologie preview-dialing.
- la gestione di servizi inbound evoluti, mediante call-flow definiti e integrazione fonia-dati (CTI).

I sistemi, basati su un'architettura a tre livelli, permettono l'attivazione di procedure anche particolarmente complesse, grazie alla combinazione di applicazioni in ambienti MS/UNIX. Il software, selezionato e realizzato, permette lo sviluppo di applicazioni e procedure in tempi ristretti, garantendone la massima flessibilità.

La Soluzione

InTouch ha scelto MicroStrategy oltre 4 anni fa. Lo ha fatto per dare ai clienti esterni la possibilità di accedere ai report senza la necessità dell'intervento dei propri Sistemi Informativi. La persona incaricata di seguire il progetto di business intelligence ha seguito i corsi appropriati ed ha iniziato la propria opera di "evangelizzazione" rimanendo, comunque il centro di questa implementazione.

Periodo	Conto	Conto	Conto	Conto	Conto	Conto	Conto
WEEK 40	0	0	0	0	0	0	0
WEEK 41	0	0	0	0	0	0	0
WEEK 42	0	0	0	0	0	0	0
WEEK 43	0	0	0	0	0	0	0
WEEK 44	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0



L'azienda

InTouch, società controllata da Europ Assistance, nasce per rispondere alle esigenze del mercato come partner per servizi di Contact Center e da business unit è diventata società dedicata. Da Europ Assistance, InTouch eredita la cultura, le competenze, le risorse umane e le dotazioni tecnologiche: un patrimonio competitivo al servizio dei Clienti.

La soluzione

InTouch ha scelto MicroStrategy oltre 4 anni fa. Lo ha fatto per dare ai clienti esterni la possibilità di accedere ai report senza la necessità dell'intervento dei propri Sistemi Informativi.

Il maggiore utilizzo dei report realizzati con MicroStrategy, però, ha luogo internamente. I dati che vengono tenuti sotto controllo sono quelli statistici provenienti dall'applicazione Phones (sviluppata da IFM Infomaster).

Nella fase iniziale l'attenzione si è rivolta ai clienti, in particolare ci si è concentrati sulle esigenze di un cliente la cui sede è a Bergamo ed aveva la necessità di controllare i dati giornalmente secondo viste ad hoc. Dell'esperienza hanno tratto poi beneficio altri clienti che avevano sostanzialmente le stesse caratteristiche.

Il maggiore utilizzo dei report realizzati con MicroStrategy, però, ha luogo internamente. I dati che vengono tenuti sotto controllo sono quelli statistici provenienti dall'applicazione Phones (sviluppata da IFM Infomaster).

Periodo	Conto	Conto	Conto	Conto	Conto	Conto	Conto	Conto	Conto
WEEK 41	02	0	02	70	82,1%	100,0%	4		8,2
WEEK 41	Total	02	0	82	70	82,1%	100,0%	4	8,2
WEEK 42	02	0	02	272	80,5%	87,9%	59	7	21,6
WEEK 42	Total	02	0	272	80,5%	87,9%	59	7	21,6
WEEK 43	02	0	02	216	80,3%	80,8%	29	8	32,4
WEEK 43	Total	02	0	216	80,3%	80,8%	29	8	32,4
WEEK 44	02	0	02	219	83,2%	88,7%	13	2	1,3%
WEEK 44	Total	02	0	219	83,2%	88,7%	13	2	1,3%
Total	02	0	02	500	82,9%	90,1%	106	21	8,2%

Si è passati da un'estrazione e salvataggio manuale (in formato Excel o txt) dei dati ad una compilazione automatica dei report che vengono utilizzati giornalmente dagli Account di InTouch per gestire i progetti e, conseguentemente, la relazione con i clienti.

Agli Account, e ai Team Leader, viene lasciata la possibilità di modificare i report il cui layout è, comunque, già impostato.

I dati visualizzati da ogni utente sono unicamente quelli relativi ai propri clienti. Accortezza, questa, motivata più da un criterio di efficienza che da uno di riservatezza dei dati. I report predisposti sono oltre venti.

I dati, estratti da Phones, vengono aggiornati ogni mezz'ora assicurando così un preciso controllo sull'andamento dei progetti inbound in corso.

L'ingresso nel gruppo Europ Assistance sta rafforzando l'esigenza di condividere dati ed analisi e, in questo, la business intelligence costituirà certamente un valido supporto.

MicroStrategy – Best in Business Intelligence

MicroStrategy è leader mondiale nel mercato del software per la Business Intelligence. Le principali aziende di Fortune 2000 integrano il software MicroStrategy praticamente in ogni aspetto del business per gestire le proprie informazioni e migliorare in modo proattivo la propria efficienza, produttività e le relazioni con i clienti, ottimizzando così le strategie che generano valore.



P.zza Pio XI, 5
20123 Milano
Tel. 02/722225.1
Fax 02/722225.28

www.microstrategy.it
info-it@microstrategy.com