

**UNA SOLUZIONE VERSATILE, PENSATA PER LA
GESTIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO NELLE
SOFTWARE HOUSE.**

XPERIENCE

MIGLIORARE LA GOVERNANCE DEI SERVIZI DI SUPPORTO

A CURA DI
BASIS INFORMATION TECHNOLOGY

CON LA COLLABORAZIONE DI
GEA SOFT

OTTOBRE 2018

GEA SOFT

LEADER NEL SOFTWARE PER IL FASHION

Gea Soft è un'azienda leader nella progettazione, realizzazione e **applicazione di soluzioni informatiche gestionali**.

Con un nutrito Team di analisti programmatori e di consulenti esperti nel **settore del Fashion Accessori** (Calzature, Borse e Piccola Pelletteria).

Da sempre Gea Soft ha cercato di distinguersi nel panorama delle aziende IT per la sua **propensione al problem solving** ed al fine di garantire il meglio ai proprio clienti, l'azienda sin da subito ha fatto la scelta di specializzarsi su pochi settori verticali.

Oggi Gea Soft, grazie all'esperienza accumulata negli anni, è di fatto **leader nel settore calzaturiero** (sia produzione che distribuzione) e lo sta rapidamente diventando nel settore dei magazzini edili.

*"Gea Soft ha compiuto da poco il 25° compleanno. I suoi ERP sono ad oggi utilizzati da oltre **300 clienti** che gestiscono più di **500 partite iva** con circa **1.500 utenti concorrenti**"*

Gea Soft, nei suoi 25 anni di attività, si è affermata come leader del settore e partner informatico di circa 300 aziende sparse sul territorio nazionale e annovera collaborazioni con i principali Brand internazionali di moda.

L'AZIENDA



"SONO STATI FATTI ALCUNI TENTATIVI UTILIZZANDO DEGLI STRUMENTI OPEN SOURCE PERSONALIZZATI MA SENZA OTTENERE I RISULTATI SPERATI GIUNGENDO POI AL PREVEDIBILE ABBANDONO DELLO STRUMENTO NON NATO PER L'ESIGENZA."

Tra i **punti di forza** che hanno determinato il successo di **Gea Soft**, c'è l'**assistenza** erogata ai clienti tramite un **team dedicato** di professionisti, che operano in modo continuativo tramite: hot line telefonica, collegamento remoto via web e intervento diretto presso la sede del cliente garantito contrattualmente entro le otto ore lavorative successive alla chiamata.

In un mercato sempre più competitivo ed in costante evoluzione come quello delle software house, **Gea Soft** ha scelto **efficienza e qualità della relazione con il cliente**, quali elementi distintivi su cui lavorare costantemente, puntando al miglioramento continuo.

Proprio per questa ragione è emersa in azienda l'esigenza di dotarsi di una **soluzione** che consentisse proprio di intervenire su questi due elementi, **governandoli** e tenendoli sotto **controllo**.



In particolare al fine di offrire alla propria clientela un **servizio di assistenza sempre più rapido ed efficiente**, si è imposta l'esigenza di poter "leggere" dei numeri affidabili per **monitorare** l'attività dei propri tecnici ed **operare le scelte** più giuste, finalizzate a **migliorare** il servizio.

PRIMA DI XPERIENCE

Prima dell'introduzione di **Xperience** in Gea Soft erano stati fatti dei tentativi adottando delle soluzioni open source, tra cui un CRM, in parte configurandoli internamente.

Ben presto però queste soluzioni si sono rivelate inadeguate, col prevedibile abbandono dei tool, non nati per la specifica esigenza.

A seguito dei tentativi non riusciti, si è compresa la necessità di un **intervento più profondo per ristrutturare le attività di service management**, da un lato **ottimizzando i processi** e dall'altro adottando un **tool strutturato** che integrasse al suo interno i flussi di gestione del supporto clienti.

LA SOLUZIONE

"Occorreva uno **strumento** che **monitorasse** tutto il processo evolutivo del **rapporto di assistenza** con i clienti, archiviando la storia dei vari contatti tra gli operatori e gli utenti, che memorizzasse i solleciti ricevuti, entrando a far parte in una statistica specifica per tipologia di cliente. Intercettare i tempi fondamentali di un **ticket** per quanto riguarda la **presa in carico**, le varie **sospensioni**, i periodi effettivi di **impegno degli operatori** e quelli **percepiti dagli utenti** finali. Non ultimo, serviva inquadrare con molta precisione anche quello che noi chiamiamo "supporto sistemistico interno", praticamente i tempi di assistenza al cliente "Gea Soft"."

Xperience Service Management è un'applicazione **100% web-based**, conforme alle raccomandazioni **ITIL*** e disegnata per la **gestione** dei processi di **Service Management**, nata dalla ventennale esperienza di **Basis Information Technology**. In aggiunta a tutte le funzionalità per la **gestione dei processi dei Servizi di Supporto**, **Xperience** permette di **misurare ed analizzare le performance** per valutarne l'efficacia e supportare così i processi decisionali.

Gea Soft ha sfruttato in pieno l'estrema **configurabilità e flessibilità** di **Xperience**, ottenendo così un **layout della soluzione basato sulle proprie necessità** e sui propri processi. I principali obiettivi raggiunti con la sua implementazione sono:

- **miglioramento** del supporto clienti;
- **ottimizzazione** delle attività degli operatori;
- miglioramento nella **gestione delle code**;
- miglioramento nel **controllo e governo dei processi**;
- controllo e monitoraggio degli **OLA** e degli **SLA**.

XPERIENCE PER LE SOFTWARE HOUSE

"ABBIAMO SUBITO CAPITO CHE XPERIENCE ERA QUELLO CHE AVREBBE FATTO PER NOI. LA STRUTTURA DI BASE ERA STATA CHIARA FIN DAI PRIMI INCONTRI E PRESENTAZIONI. SONO STATE NECESSARIE CERTAMENTE ALCUNE PERSONALIZZAZIONI PER FAR CALZARE PERFETTAMENTE LE NOSTRE SPECIFICHE, E PROBABILMENTE CE NE SARANNO ALTRE PER MIGLIORARE ULTERIORMENTE E SOPRATTUTTO EVOLVERE IL PACCHETTO IN PARALLELO ALLE ULTERIORI ESIGENZE CHE CONTINUERANNO A NASCERE DALLA NOSTRA ATTIVITÀ."

In particolare, l'introduzione di **Xperience** ha consentito di ottenere **vantaggi strategici ed operativi** in termini di:

- **Supporto agli operatori**

Gli operatori forniscono supporto per diversi applicativi ad un portfolio variegato di clienti con diversi SLA, per questo Gea Soft ha espresso la necessità di utilizzare un tool che permettesse di **gestire in modo strutturato ed efficiente il flusso delle segnalazioni**.

- **Ottimizzazione risorse**

Si è ricercato un tool che consentisse un'**interazione efficiente tra operatori** di primo, secondo e terzo livello, garantendo uno scambio integrato ed ordinato di informazioni, che non dovesse avvalersi di strumenti esterni.

XPERIENCE PER LE SOFTWARE HOUSE

"DOPO OLTRE 2 ANNI DI UTILIZZO E PERFEZIONAMENTO NON NE POTREMMO FARE A MENO, È IL NOSTRO PANE QUOTIDIANO. OGNI OPERATORE HA UNO SPECIFICO RAPPORTO CON XPERIENCE. TUTTI I NOSTRI CLIENTI HANNO ORMAI CAPITO CHE LE LORO CHIAMATE SONO MONITORATE IN MODO COSTRUTTIVO."

- **Governance dei processi**

Xperience rappresenta un vero e proprio **framework di processo**. La soluzione nella sua estrema **configurabilità** è stata completamente adattata ai processi di Gea Soft, consentendone così il pieno governo e controllo.

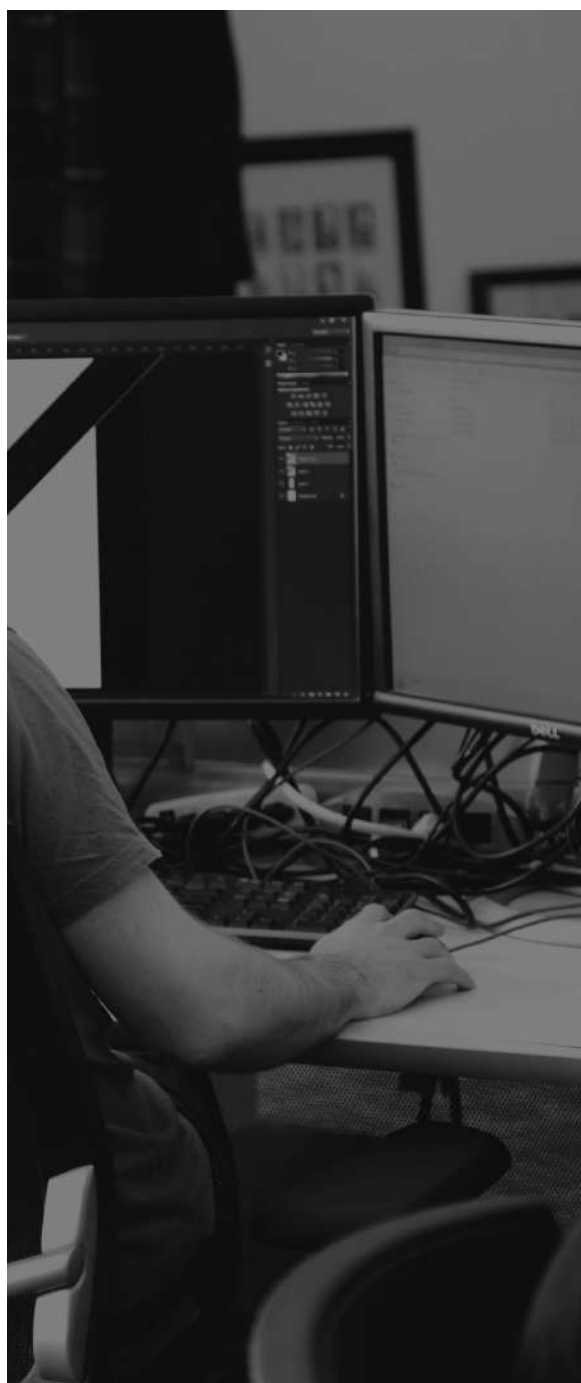
- **Consuntivazione ore/ticket**

Per semplificare l'**associazione da parte dell'operatore delle ore lavorate per uno specifico ticket/commessa** ed ottenere anche una reportistica più completa sulle ore lavorate ed i relativi costi.

- **Controllo, gestione e programmazione**

La **Power Bi integrata** consente di avere **informazioni costantemente aggiornate** sull'andamento del **servizio**, utili alla programmazione dello stesso ma anche ad un **utilizzo strategico**, oltre che strettamente **operativo**.

COME VIENE UTILIZZATO XPERIENCE?

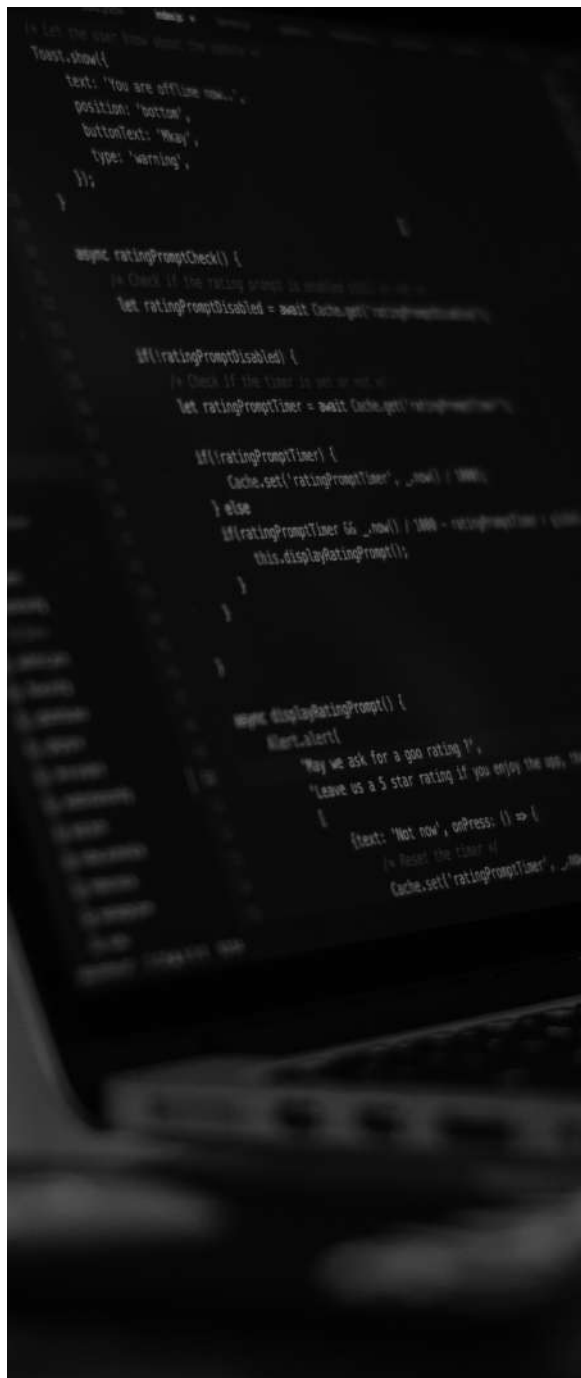


Il prodotto è utilizzato da **25 operatori**, raggruppati in code diversificate per Aree Applicative/Clienti.

I processi di gestione del supporto ai clienti sono stati totalmente integrati all'interno della **soluzione** che è quindi lo strumento attraverso il quale viene **aperto, gestito e chiuso ogni ticket** che Gea Soft gestisce.

Ogni **chiamata** che giunge al **servizio di supporto** viene registrata in un **ticket** che viene passato all'**operatore, in diretta o in differita**. In questo secondo caso il ticket viene **assegnato alla coda di competenza** che provvederà poi a gestirlo secondo la priorità assegnata.

COME VIENE UTILIZZATO XPERIENCE?



La registrazione di tutte le operazioni crea la **base dati** che viene poi **analizzata** grazie all'integrazione di Xperience con **Microsoft Power BI**.

Grazie a questa integrazione è possibile avere sempre **sotto controllo** l'**attività** in modo da poter **intervenire tempestivamente** in caso di necessità oltre ad avere una visibilità più ampia e completa di tutte le attività di supporto per **prendere migliori decisioni** a livello strategico ed organizzativo.

Con l'introduzione di **Xperience**, **Gea Soft** ha oggi la possibilità di **gestire tutte le attività di supporto tramite un unico software** e di avere all'interno della stessa soluzione anche le anagrafiche clienti.

OBIETTIVI RAGGIUNTI CON XPERIENCE

UN SERVIZIO GOVERNATO E MONITORATO



*"Siamo riusciti a **diminuire**, arrivando ad analizzare anche i singoli ticket, i famosi **tempi di presa in carico**, quelli percepiti dai clienti e di **risoluzione**. Stiamo archiviando ed elaborando le **problematiche ricorrenti**, raggruppate per categorie, sia per affrontarle in maniera puntuale, imponendo delle specifiche e magari stabilire delle **modifiche al software** per evitare che si ripetano nel tempo, sia per fare in modo che un nostro operatore sia aiutato, con la possibilità di **ritrovare la soluzione** messa in atto da un collega ad uno stesso quesito richiesto da un cliente diverso. Riusciamo a renderci conto prima possibile della **necessità di formazione specifica** dei vari utenti. Allo stesso modo riusciamo a capire se è necessario approfondire argomenti che coinvolgono una certa tipologia di aziende, con la stessa archiviazione accennata in precedenza"*

IL FUTURO CON XPERIENCE



Al fine di **ristrutturare in maniera completa il proprio servizio di supporto** e migliorare ulteriormente sia l'esperienza degli utenti che l'attività degli operatori, **Gea Soft** ha come prossimo obiettivo quello di implementare le seguenti funzionalità:

-ticket di tipo problem, per la gestione di segnalazioni (incident) simili tra di loro (che hanno origine dallo stesso problema, appunto);

-ticket di tipo "Implementazione/Sviluppo" da assegnare alla coda degli "Sviluppatori" per segnalare modifiche/implementazioni/correzioni da effettuare su uno specifico applicativo;

-gestione asset, da integrare in Xperience in modo da avere per ciascuna installazione le informazioni: cliente-modulo-versione-patch;

- Customer Portal, così da dare ai clienti la possibilità di aprire in autonomia i propri ticket tramite portale web.

L'introduzione di queste funzionalità è auspicabile anche per il **valore aggiunto** che le informazioni derivanti possono fornire sullo **sviluppo e sull'evoluzione degli applicativi di Gea Soft**.

XPERIENCE PER LE SOFTWARE HOUSE

UN'UNICA SOLUZIONE

DISEGNATA PER LE NECESSITÀ NELLA
GESTIONE DEL SUPPORTO NELLE SOFTWARE
HOUSE



TICKET
INCIDENT



TICKET
SVILUPPO



BUSINESS
INTELLIGENCE



RELAZIONE CON
IL CLIENTE

Xperience è una soluzione che nasce dall'esperienza nei servizi di supporto di **Basis Information Technology**.

L'obiettivo principale che ci siamo posti nello sviluppo della soluzione per le software house è stato: dare una **risposta UNICA** alle vostre necessità.

XPERIENCE

xperience.basisgroup.com

055 9063700

marketing.basisit@basisgroup.com