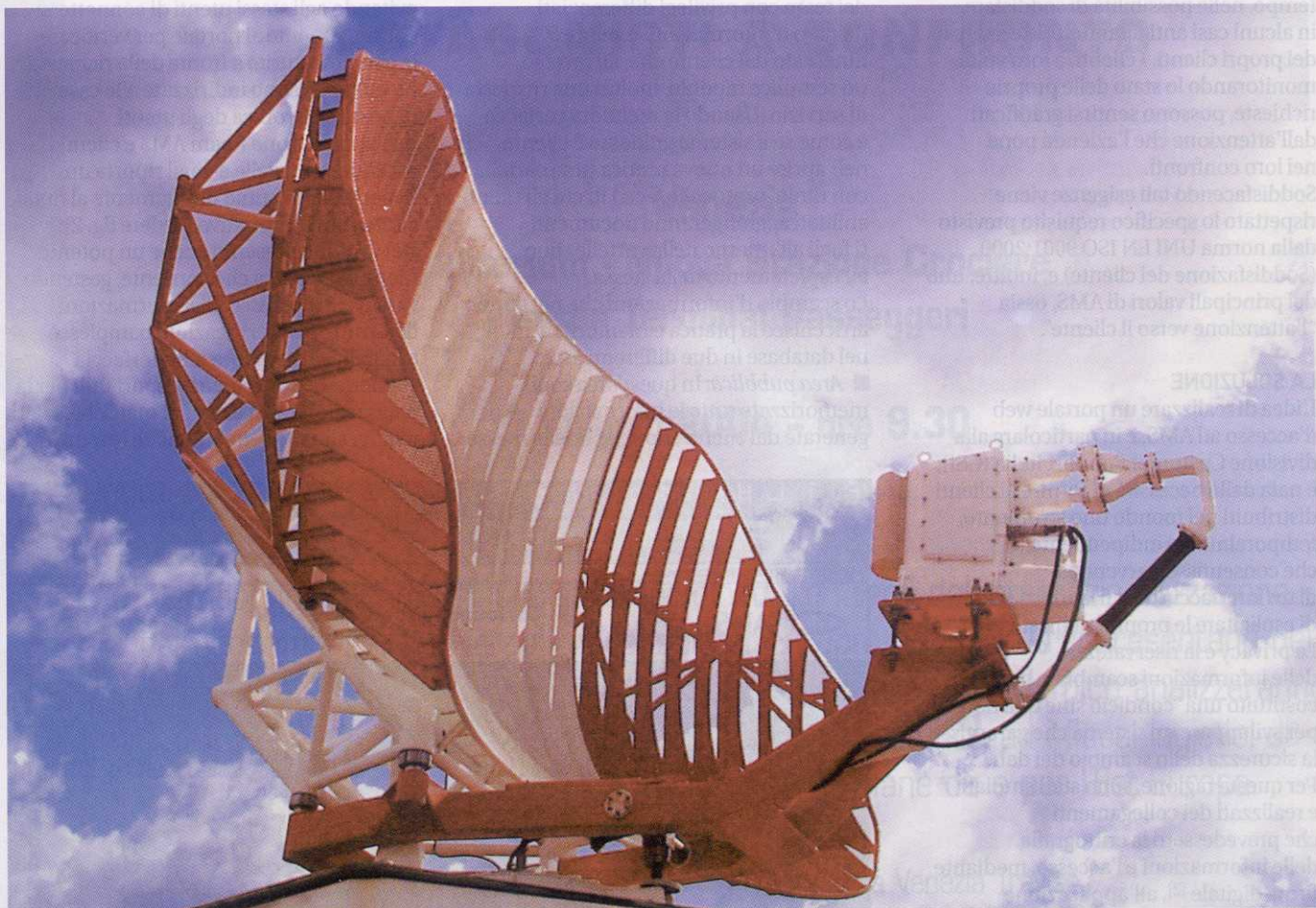


# Customer Support Web Desk

Il CSWD è un'applicazione web di tipo CRM (Customer Relationship Management) flessibile e modulare, con le proprietà del workflow documentale, che si propone di automatizzare il processo logistico post-vendita contribuendo ad aumentare la soddisfazione del cliente

di Alfonso Amoroso e Carlo Pipino

- Alfonso Amoroso, Responsabile SESM per i progetti CRM
- Carlo Pipino, Business Improvement & Quality Assurance AMS



Il CSWD è nato nel 2001 come case study di un progetto di ricerca finalizzata dal MIUR (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca) su un requisito definito dalla divisione italiana

di Customer Support di AMS (Alenia Marconi Systems). AMS, joint venture tra Finmeccanica Italia e Bae Systems UK, è un'azienda leader in sistemi elettronici per applicazioni civili e militari e partner di maggioranza all'interno del consorzio

SESM, titolare del progetto<sup>[1]</sup>. Il SESM è un centro di ricerca per applicazioni informatiche innovative per soluzioni di logistica industriale. Il prototipo, realizzato con finalità di ricerca, è stato successivamente ingegnerizzato per

renderlo effettivamente fruibile ai clienti AMS nel mondo.

#### L'ESIGENZA

Una delle principali esigenze di una grande azienda fornitrice di sistemi complessi è quella di assicurare ai propri clienti un'adeguata assistenza logistica post-vendita.

Nel caso di AMS, che fornisce sistemi radar in ambito civile e militare, i contratti d'assistenza possono protrarsi per lunghi periodi (fino a 20 anni) e ciò determina la necessità di stabilire una relazione continua ed efficace tra l'azienda e i propri clienti.

Lo sviluppo di tali relazioni, supportato da un patrimonio d'informazioni condivise che si accresce nel tempo, può trasformarsi per l'azienda in una fonte di opportunità di business e, allo stesso tempo, nella possibilità di soddisfare, in alcuni casi anticipandole, le esigenze dei propri clienti. I clienti, a loro volta, monitorando lo stato delle proprie richieste, possono sentirsi gratificati dall'attenzione che l'azienda pone nei loro confronti.

Soddisfacendo tali esigenze viene rispettato lo specifico requisito previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 (Soddisfazione del cliente) e, inoltre, uno dei principali valori di AMS, ossia "l'attenzione verso il cliente".

#### LA SOLUZIONE

L'idea di realizzare un portale web d'accesso ad AMS, e in particolare alla divisione Customer Support Italia (CSI), è nata dalla necessità di fornire ai clienti distribuiti nel mondo uno strumento, temporalmente indipendente, che consentisse, servendosi di un'interfaccia user friendly, di esplicitare le proprie richieste. La privacy e la riservatezza delle informazioni scambiate hanno costituito una "condicio sine qua non" per sviluppare un sistema che garantisca la sicurezza dello scambio dei dati. Per questa ragione, sono stati studiati e realizzati dei collegamenti che prevedessero la crittografia delle informazioni e l'accesso, mediante firma digitale [2], all'applicazione installata in un'area riservata distaccata dalla Intranet AMS.

#### CARATTERISTICHE DEL CSWD

La soluzione realizzata, ovvero il CSWD, prevede l'uso di un database documentale finalizzato a memorizzare campi testuali e file allegati (Word, Excel, pdf, gif, ecc.)

« Una delle principali esigenze di un'azienda fornitrice di sistemi complessi è di assicurare ai propri clienti un'adeguata assistenza logistica post-vendita. Nel caso di Alenia Marconi Systems l'assistenza può protrarsi anche per vent'anni »

e con un accesso in lettura/scrittura personalizzato in funzione del ruolo. L'elemento chiave dell'applicazione è il contratto di assistenza/manutenzione che è stipulato tra AMS e il cliente dopo la vendita del sistema. Per ogni contratto inserito nel CSWD sono generati automaticamente dei gruppi (due per AMS e due per il cliente) in cui verranno inserite le persone abilitate a lavorare su quello specifico contratto, formando dei team con privilegi differenziati. Il flusso d'informazioni è sempre innescato dal cliente che, attraverso un semplice modulo, inoltra una richiesta di servizio. Usando la metafora cartacea è come se il sistema guidasse il cliente nell'aprire una nuova pratica (una cartella con titolo, protocollo, ecc.) in cui gli utenti abilitati aggiungeranno documenti (i fogli all'interno della cartella) fino all'espletamento della stessa. Lo scambio d'informazioni che nel tempo arricchisce la pratica è memorizzato nel database in due differenti aree:

■ **Area pubblica:** In quest'area sono memorizzate tutte le informazioni generate dal cliente, nonché quelle messe

a disposizione dalla divisione CSI di AMS per la soddisfazione della richiesta.

■ **Area privata:** In quest'area viene tenuta traccia di tutte le relazioni e i documenti che vengono scambiati all'interno del team di supporto AMS per ottemperare alla richiesta.

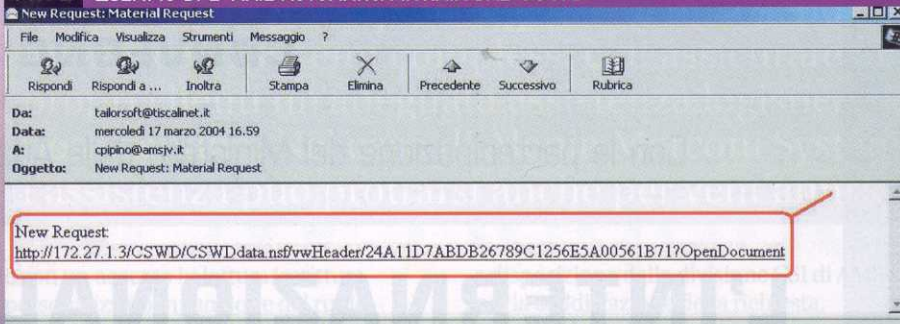
Uno dei punti di forza del CSWD è il meccanismo di notifica automatica via e-mail, che informa gli utenti interessati di ogni modifica avvenuta sul database, evitando agli stessi utenti di connettersi continuamente al portale per verificare le azioni scaturite a fronte della richiesta. Le notifiche sono indirizzate alle caselle di posta elettronica degli utenti dell'applicazione (team AMS e cliente) e il contenuto delle e-mail riporta un hyperlink che punta direttamente al nuovo contenuto informativo (vedere fig. 2). Nel CSWD è presente anche un potente motore di ricerca che consente, gestendo vari livelli d'accesso alle informazioni, di formulare interrogazioni complesse al database mediante un'interfaccia elementare e di generare report utili per la realizzazione successiva di metriche. I dati relativi alle suddette metriche (esportabili

FIG. 1 LA HOME PAGE DEL PORTALE CSWD





FIG. 2 ESEMPIO DI E-MAIL AUTOMATICA INVIATA DAL CSWD



ai componenti originari possono venire aggiunti, successivamente, ulteriori componenti in funzione delle necessità. La figura 3 mostra l'intero processo operativo che parte dalla richiesta di supporto e termina con la chiusura, concordata con il cliente, della stessa. La misurazione del processo si ottiene andando a definire gli opportuni indicatori e utilizzando opportunamente il motore di ricerca all'interno del CSWD. Infatti, selezionando gli opportuni operatori, è possibile estrapolare indicazioni quali ad esempio: numero totale di richieste, numero di richieste di un certo tipo, tempo medio di chiusura

anche in formato testo per successive elaborazioni grafiche) e la successiva analisi costituiscono un requisito essenziale al miglioramento continuo del processo di gestione delle richieste. Lo scenario internazionale, all'interno del quale viene utilizzato l'applicativo, ha guidato la progettazione verso un'architettura dell'interfaccia utente multilingue; in pratica, ogni pagina del CSWD è predisposta per individuare dinamicamente la lingua dell'utente che ne sta fruendo (e per gli utenti AMS vi è la possibilità di selezionare l'ambiente italiano/inglese in maniera semplice e immediata). Si vuole sottolineare, infine, che le funzionalità di amministrazione gestionale (gestione contratti, gestione utenti, ecc) e di amministrazione informatica (configurazione server web, motore di ricerca, menu di navigazione) sono direttamente operative all'interno del CSWD stesso, con la stessa interfaccia Web utilizzata dagli utenti del sistema.

#### AMS CSI: IL PROCESSO INTERNO

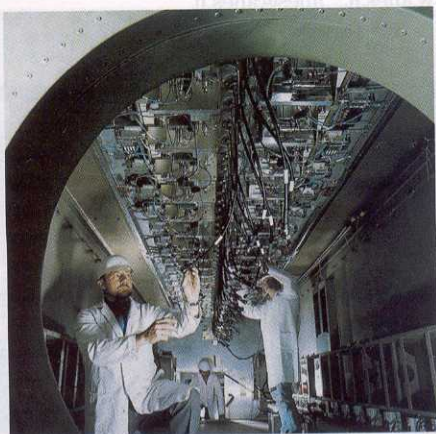
All'atto d'acquisizione del contratto, i responsabili d'unità appartenenti ad AMS Customer Support vengono informati delle caratteristiche di fornitura e dell'utilizzo del CSWD concordato con il cliente. Ad essi è richiesta la nomina di un delegato per ciascuna funzione contrattuale di pertinenza, nonché la proposta di un nominativo per il ruolo di Focal Point CSWD.

Il Focal Point è una figura che viene selezionata in base alla tipologia di fornitura e alla conoscenza del contratto.

Esso rappresenta l'interfaccia primaria del cliente, riceve tutte le richieste e, dopo averle valutate, provvede a smistarle ai componenti del team che meglio rispondono alla specifica esigenza. Il team definito è da ritenersi dinamico, nella composizione, in quanto



“ Lo scenario internazionale, all'interno del quale viene utilizzato l'applicativo, ha guidato la progettazione verso un'architettura dell'interfaccia utente multilingue; in pratica, ogni pagina del CSWD è predisposta per individuare... ”



di una richiesta per ciascun tipo, ecc. Il risultato di tali misurazioni conduce a riesaminare tutti i processi legati alle richieste, contribuendo, in maniera trasversale, al miglioramento continuo di tutto il sistema di supporto al cliente gestito dalla divisione.

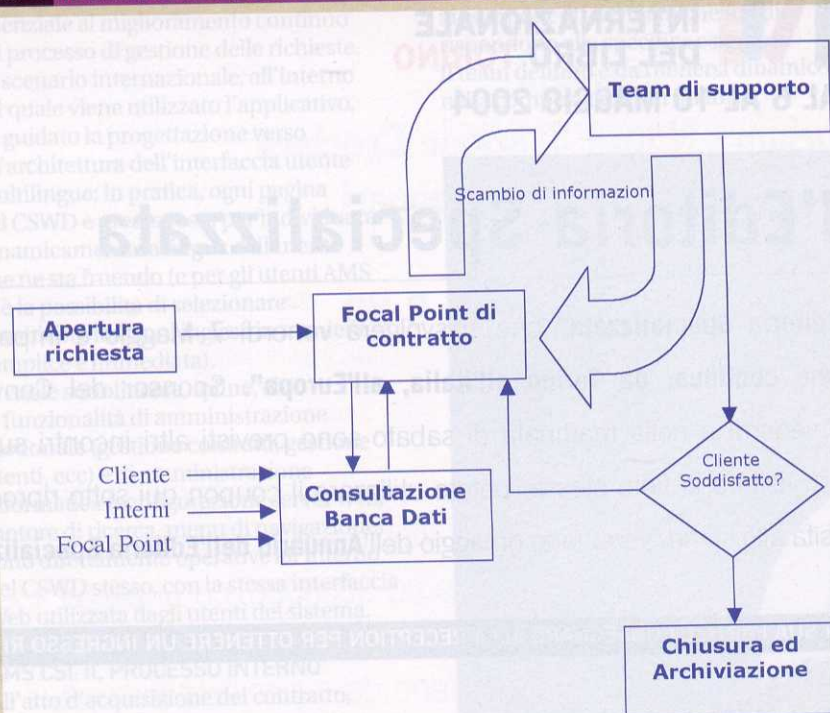
### CONCLUSIONI

AMS ha trovato nel CSWD la soluzione che soddisfa l'esigenza di mantenere un contatto sempre vivo e documentato con i propri clienti. I clienti di AMS, d'altra parte, hanno a disposizione uno strumento potente per seguire direttamente l'andamento delle proprie richieste e sentirsi gratificati dall'attenzione che AMS ripone alla soluzione delle stesse. Il CSWD è attualmente utilizzato presso i siti aeroportuali di: Romania, Australia e Vietnam ed è in procinto di essere installato in Olanda, Danimarca e in altri paesi nei vari continenti. La semplicità d'utilizzo e la struttura modulare con cui è stato sviluppato il progetto rende notevolmente semplice aumentare le funzionalità a livello di controllo, gestione e applicazione e provvedere, quindi, al miglioramento continuo dello strumento.

## AMS - Alenia Marconi Systems

AMS è una società multinazionale che produce sistemi elettronici, specializzata nella progettazione, produzione e fornitura di sistemi radar di comando, controllo e gestione alle forze della difesa e agli enti addetti al controllo del traffico aereo e marittimo in tutto il mondo. L'azienda ha 7.100 dipendenti, un fatturato superiore a 1,35 miliardi di euro, con un portafoglio ordini di 3,3 miliardi di euro, dati che costituiscono la base del suo piano di espansione per i prossimi quattro anni. AMS vanta una stabile base clienti in oltre 100 paesi e ha sedi in Italia, Regno Unito, Germania e Stati Uniti. Per ulteriori informazioni [www.amsjv.com](http://www.amsjv.com)  
N.B. Ringraziamo AMS per l'utilizzo delle fotografie.

Fig. 3 IL DIAGRAMMA DI FLUSSO DEL PROCESSO AMS CSI



### note \*

- (1) Legge n. 488, Custer 25, Progetto n.14 dal titolo "Analisi e sviluppo di metodologie per la simulazione e per il supporto alle decisioni in ausilio agli operatori del CCS e relativa formazione".
- (2) La firma digitale può essere definita come l'equivalente informatico di una tradizionale firma apposta su carta. Essa è il risultato di una procedura informatica e crittografica basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, in grado di consentire ad ambo le parti, soggetto spedente e destinatario, rispettivamente di rendere manifesta e verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico.

