

D: Nel senso che la segnalazione viene seguita da una persona che se ne fa carico?

R: Esatto. Ogni tecnico, che prende in carico una segnalazione, ne segue il percorso e se ne interessa fino alla risoluzione, grazie alla possibilità offerta dal nuovo sistema di tracciarne le varie fasi di gestione.

D. Interessante. Come gestite dati e privacy?

R: Per tutelare la gestione dei dati e rispettare la normativa sulla privacy abbiamo adottato un software, denominato "TeamViewer", che permette di collegarci in remoto direttamente al computer dell'utente che ha fatto richiesta di supporto e assistenza. A questo proposito, Volkswagen Group Italia ci ha riconosciuto quali soggetti responsabili agli adempimenti dei codici in materia di protezione dei dati personali.

D: Signor Bragantini, cosa succede se la segnalazione non viene conclusa al primo livello?

R: Sempre tramite il nuovo sistema di gestione delle segnalazioni, il "Service Desk IT" inoltra il ticket (la richiesta / segnalazione) al "Customer Service IT" di secondo livello, che lo analizza e ne studia la soluzione, comu-

nicandola poi al primo livello. In casi particolarmente complicati, il ticket viene inoltrato agli "Specialist IT" di terzo livello che, a loro volta, possono coinvolgere le aziende esterne che hanno sviluppato i sistemi (è il caso, ad esempio di Porsche Informatik per il sistema CROSS2). Il "Customer Service IT" di secondo livello si occupa anche della formazione ed aggiornamento del primo livello in caso di nuovi sistemi e nuove release; aggiorna inoltre il "catalogo servizi" del nuovo sistema e coordina la supervisione di tutte le richieste, gestendo un data base contenente le soluzioni e le informazioni relative alle segnalazioni più frequenti.

D: Sviluppi futuri?

R: E' nostra intenzione introdurre "Remedy" anche in Rete, per offrire un ulteriore canale di comunicazione con il "Service Desk IT". L'utilizzo di tale sistema offre agli utenti della Rete il vantaggio e la possibilità di tracciare le proprie richieste e di avere anche uno storico delle segnalazioni da consultare in futuro. Il progetto è comunque in continua espansione e i buoni risultati, che stanno già arrivando dalla Rete, riconoscono i nostri sforzi.

DIALOGO
ITALIA



Let's talk together!

DIALOGO ITALIA è leader nel business process outsourcing e propone con competenza ed entusiasmo soluzioni avanzate di Customer Relationship Management. **DIALOGO ITALIA**, il Vostro specialista della comunicazione!

SERVIZI:

- Indagine di Soddisfazione • Marketing Diretto (Mailing, Newsletter, SMS)
- Telephone Report • Campagne Outbound • Recupero Clienti
- Organizzazione e Promozione Eventi.

via Sommacampagna, 59/c - 37137 Verona - Italia
telefono: +39.045.9691.100 - info@dialogo-italia.com - www.dialogo-italia.com

Novità sul Supporto Rete IT

Sistemi informatici sempre efficienti



In un ambiente lavorativo sempre più evoluto da un punto di vista informatico, in cui le Aziende della nostra Rete si trovano a gestire il proprio business, anche una semplice richiesta d'informazione o un aggiornamento sui sistemi del Gruppo, implicano una professionalità e una competenza specifica in grado di offrire la corretta soluzione nel minor tempo possibile.

Per migliorare il servizio di assistenza e di supporto IT alla propria Rete, Volkswagen Group Italia ha quindi avviato un progetto di riorganizzazione interna ed esterna, suddivisa in tre livelli e cinque aree di competenza (Service e Sistemi di Officina, Vendita Veicoli, Contabilità, Supporto Tecnico e Informatico e Portale Petrol), secondo la tipologia e la complessità d'intervento. Per quanto riguarda il primo livello, da maggio 2013, la gestione del contatto è demandata a un unico fornitore, DIALOGO Italia, che ha assunto il ruolo più completo e specifico di "Service Desk IT". Il secondo e terzo livello, definiti rispettivamente "Customer Service IT" e

"Specialist IT", sono invece parte integrante dell'organizzazione interna di Volkswagen Group Italia. È stata così creata un'ampia struttura che gestisce al meglio e in velocità il ciclo di vita della richiesta sia da un punto di vista tecnico, sia di Soddisfazione per gli utenti della propria Rete.

Vista l'importanza dell'argomento, abbiamo incontrato Enrico Bragantini, Coordinatore Customer Service IT di Volkswagen Group Italia e Sabrina Faietti, Project Manager di DIALOGO Italia, che ha coordinato l'avvio del "Service Desk IT". Vediamo nel dettaglio le novità del progetto.

D: Signor Bragantini, cosa è cambiato dallo scorso maggio?

R: La nostra attività si basa sull'utilizzo di sistemi informatici internazionali sempre più evoluti, di cui CROSS2 è un valido esempio. Tali sistemi, in continuo aggiornamento e sviluppo, richiedono di conseguenza un Supporto Rete qualificato per garantire un'assistenza ad

hoc. DIALOGO Italia, assumendo la funzione di "Service Desk IT" di primo livello, è oggi in grado di fornire in autonomia l'assistenza sui sistemi informatici del Gruppo Volkswagen.

D: All'interno di Volkswagen Group Italia, invece?

R: Al nostro interno abbiamo riorganizzato il "Customer Service IT" di secondo livello e introdotto il ruolo di "Specialist IT" di terzo livello, per trovare soluzioni alle segnalazioni particolarmente complesse, non risolvibili dal primo livello. A questo proposito, per la gestione delle segnalazioni e per la comunicazione tra i diversi livelli, Volkswagen Group Italia ha introdotto "Remedy", un nuovo sistema software, pensato proprio per questo tipo di attività.

D: Come funziona questo sistema?

R: Si tratta di un software internazionale utilizzato, come dicevo, per la gestione di richieste o di segnalazioni di malfunzionamenti. Il sistema si basa su un "catalogo servizi", che identifica i molteplici processi e le attività di cui ogni giorno la Rete si serve, per gestire al meglio il proprio business e sui quali potrebbero esserci

disservizi. Se, ad esempio, un utente rileva un malfunzionamento dovuto al sistema CROSS2, nel processo "gestione dell'ordine di lavoro" in ambito Service, il "Service Desk IT" gestisce, tramite il nuovo software, la richiesta di disservizio su questo processo non funzionante.

D: Signora Faietti, cosa cambia nel servizio offerto alle Aziende della Rete?

R: Per quanto riguarda il "Service Desk IT" di primo livello è stata ripensata l'organizzazione al fine di offrire un servizio più idoneo alle nuove esigenze. Anche in DIALOGO Italia abbiamo creato cinque aree di competenza: Service e Sistemi di Officina, Vendita Veicoli, Contabilità, Supporto Tecnico e Informatico (che offre supporto e assistenza, principalmente, per i collegamenti tra i sistemi di Volkswagen Group Italia e il Costruttore) e non ultimo il portale Petra.

Al momento del contatto, all'utente dell'Azienda viene quindi data la possibilità di scegliere la specifica area per la quale inoltrare la richiesta. Non solo. Oltre alla specializzazione per aree di competenza abbiamo introdotto il concetto di "gestione del ciclo di vita della richiesta".

Nella foto da sinistra: Elena Torrazzina e Elsa Orlandi (Customer Service IT "Area Contabilità"); Cristina Quartarolo e Alessandra Quartarolo (Customer Service IT Area "Service e Sistemi di Officina"); Michele Pigozzi e Mariella Meneghini (Customer Service IT Area "Vendita Veicoli") e Enrico Bragantini (Coordinatore Customer Service IT)



Team DIALOGO Italia - Service Desk IT, da sinistra a destra partendo dal basso:

Paolo (Tecnico-Informatico), Andrea (Service), Gabriele (Contabilità); Ada (Contabilità), Patrizia (Contabilità), Annalisa (Contabilità), Maria Vittoria (Vendita Veicoli), Sabrina (Project Manager); Francesco (Vendita Veicoli), Simone (Tecnico-Informatico), Francesco (Service), Nicola (Supervisor), Ornella (Team Leader); Vincenzo (Service), Stefano (Service), Alberto (Service), Matteo (Service), Davide (Service), e Luigi (Petra)

