

# Ticketing richieste e segnalazioni... sassi sull'acqua o sulla terra?

L'importanza dei servizi è un fattore in crescita avulso dalle logiche del business. Lo sanno bene le imprese di servizi, ma anche le imprese manifatturiere, seppur con approcci settoriali diversi, hanno intrapreso da tempo il percorso della "servitization" dell'offerta, ovvero la progressiva integrazione tra prodotto e servizio.

I fattori che hanno ispirato questo modello sono sostanzialmente due: il timore di essere percepiti come commodity e il crescente orientamento del Cliente verso la "experience economy". Proprio su questo terreno le imprese di ogni settore (prodotti e servizi, tangibile e intangibile) affronteranno le sfide del futuro misurandosi nel rendere l'esperienza utente un evento eccezionalmente esperienziale.

In tale contesto, la gestione delle richieste e delle segnalazioni del Cliente si posiziona tra gli elementi di massima rilevanza. Infatti, nella gestione dei rapporti la tempestività della risposta e la gestione dettagliata dell'intervento sono fattori che condizionano fortemente l'esperienza del Cliente e di conseguenza, la valutazione dell'azienda e la relazione commerciale.

Quanto più è rilevante per l'azienda tale fattore, tanto più critici e cogenti sono i suoi requisiti di gestione. Vediamo allora quali sono le caratteristiche che deve avere un buon sistema di gestione ticket:

- ▶ **Aggregazione** – possibilità di gestire centralmente molteplici canali ed esigenze: divisioni aziendali (operation, support, hr); funzioni (richieste, segnalazioni, prenotazioni); destinatari (clienti, dipendenti, fornitori);
- ▶ **Personalizzazione** – ogni azienda ha i propri processi e il software deve adattarsi ad essi con workflow personalizzabili;
- ▶ **Automatismi** – personalizzazione e automazione di procedure per velocizzare l'azione e di report per analizzare il business;
- ▶ **Integrazione** – possibilità di collegarsi a CRM e sistemi per la gestione amministrativa, operativa, del personale ecc.

## La soluzione di GEIAS

Per risolvere facilmente ogni esigenza di ticketing, GeIAS si avvale delle funzioni evolute di "IDEA", uno dei componenti di "GEIAS CORE", il "motore" software proprietario, innovativo e personalizzabile, progettato per risolvere qualunque fabbisogno nella gestione operativa.

## La flessibilità di IDEA è coerente con ogni tipo di business e proprio per questo è adatta anche alle esigenze future.

Permette di raccogliere segnalazioni e richieste, che siano libere o associate a destinatari predefiniti (anche solo leggendo un semplice qr-code) e di gestirle con uno o più workflow operativi (e/o autorizzativi) personalizzati. Gestisce prenotazioni, notifiche, autorizzazioni, chat, note, immagini, e quant'altro sia funzionale all'esecuzione della prestazione del ticket.

Si avvale di funzioni di geolocalizzazione e sensori IoT e può inviare i dati elaborati ad altri sistemi gestionali.

È una webapp cloud nativa accessibile in mobilità da ogni dispositivo; le sue interfacce di gestione (amministratore, operatore e cliente) e il sistema di reportistica personalizzabile completano la soluzione rendendola adatta ad ogni settore e mercato.

Il maggior plus della soluzione guarda al futuro: infatti, senza mai lasciare l'applicativo, grazie a **GEIAS CORE** vi è la possibilità di ampliare il servizio di ticketing con funzioni che spaziano dalla gestione delle risorse alla gestione operativa, fino al controllo di gestione. Significa che, al bisogno, si può configurare una piattaforma di geolocalizzazione gps delle squadre esterne o delle flotte, un gestore di servizi con interfacce client e server, un sistema per il controllo della gestione operativa, per la gestione delle consegne, dell'approvvigionamento, della distribuzione, e molto altro.



MULTIDevice



WORKFLOW PERSONALIZZABILI