

smartRESPONSE

smartRESPONSE - Gestione digitale del flusso di lavoro e della risposta

Con smartRESPONSE offriamo un flusso di lavoro e un software per caselle di posta elettronica basati sul Web, che include la gestione della risposta supportata da modelli.

La distribuzione manuale del lavoro e il dispacciamento attivo sono quindi un ricordo del passato, così come le e-mail individuali o le informazioni ricercate manualmente. Risposta standardizzata su tutti i canali da un solo frontend.

In tempi di processi digitalizzati end-to-end, diventa sempre più importante l'instradamento contestuale delle transazioni aziendali e l'elaborazione all'interno di flussi di lavoro predefiniti. smartRESPONSE è un unico fronte per il controllo, l'accettazione e l'elaborazione delle informazioni in tutti i canali di input.

smartRESPONSE offre un'interfaccia di risposta progettata per l'elaborazione di massa. Allo stesso tempo, il motore di workflow incluso è in grado di indirizzare diversi cestini di posta personale o di squadra utilizzando complesse regole di routing, naturalmente incluso il rilevamento di overflow e picchi di carico. La base per questo è costituita dalle metainformazioni estratte e dalle responsabilità interne per le transazioni commerciali, i gruppi di clienti, i tipi di contratto o altri criteri. Si può operare una distinzione di base tra il principio "push" e "pull" della distribuzione del lavoro nei singoli cestini postali.

L'integrazione avviene attraverso un middleware con connettori consolidati agli attuali sistemi di core bank, soluzioni CRM, SAP e altri sistemi rilevanti. Facoltativamente è possibile offrire una soluzione ECM o una soluzione integrata esistente, per la quale smartRESPONSE viene utilizzata anche come frontend.

smartRESPONSE in sintesi:

- Elaborazione di tutti i documenti in arrivo, inclusi social media, mobile ecc.
- Routing dipendente dal flusso di lavoro e dai casi fino al livello di amministratore e team
- Gestione delle priorità dei casi aziendali, dei tipi di documenti, dei tipi di clienti e della distribuzione automatizzata
- Monitoraggio degli SLA interni ed esterni con cambiamenti dinamici di priorità e redistribuzione.
- Elaborazione completamente automatizzata (inclusa la risposta) dei processi e delle richieste di informazioni aziendali standardizzati
- Le reazioni contestuali di prima e seconda reazione riducono il traffico telefonico e aumentano la soddisfazione dei clienti
- Un'unica interfaccia per l'utente attraverso tutti i canali di ingresso, compreso l'accesso DMS e la risposta.
- Liberare i dirigenti dal dispacciamento attivo mediante routing completamente automatizzato e controllato in priorità fino all'amministratore, compreso il reporting.

Referenced Partner:

Mario Megna



Position: Director

Company: EXCON Controlling Italia Srl

E-mail: mario.megna@excon.com

Phone: +39 348 580 2285

Source URL: <https://it.excon.com/it/soluzioni/performance-suite/automated-backoffice/smartresponse>