

WEBINAR

Verso un'assistenza più efficiente e puntuale

Presentazione del nuovo sistema
di Customer Care di Deda Next

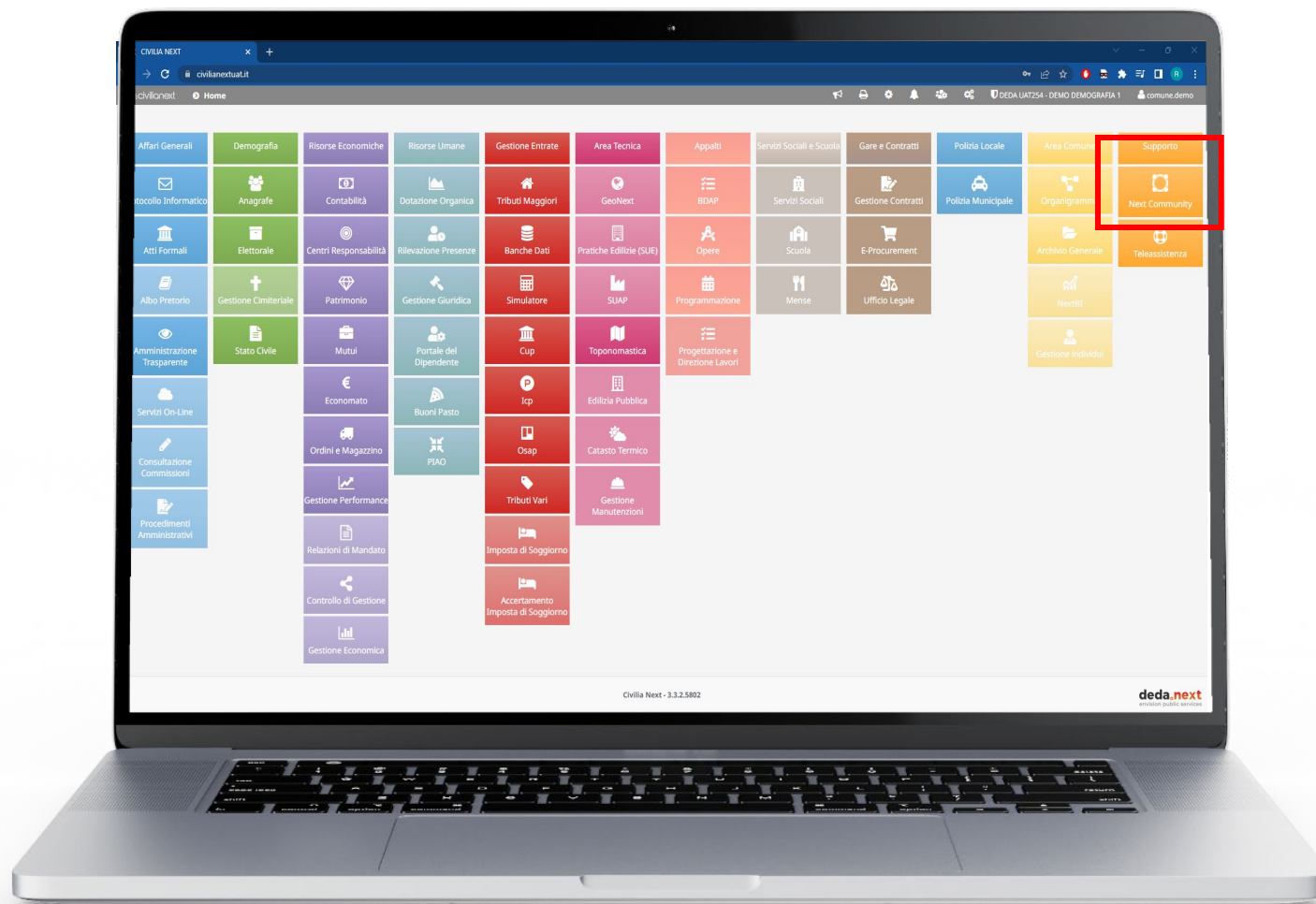
10 dicembre 2024

Marco Rabuano – Customer Care Manager
Luisa Sartori – Responsabile II Level Support & QA

deda.next www.dedanext.it



Next Community



Per rivedere la registrazione del webinar, accedi:

› Dalla dashboard CiviliaNext in pochi click, cliccando su

ENTRA CON CIVILIANEXT

› Con le tue credenziali se hai già completato la registrazione sul sito

› Registrati qui

Agenda

- Introduzione
- Un nuovo sistema per un Customer Care migliore: motivazioni e vantaggi
- Scopriamo insieme il nuovo sistema: demo live
- Prossimi passi: avvio e gestione del pregresso
- Q&A: rispondiamo alle vostre domande



Un nuovo sistema per un
Customer Care migliore:
motivazioni e vantaggi



Perché cambiare il sistema attuale?



Assenza di cronologia dettagliata nei ticket



Note non visibili



Stati poco chiari e non parlanti



Assenza di automazioni per velocizzare la gestione dei ticket



Limiti nella gestione delle visibilità di tutti i ticket





I vantaggi del nuovo sistema



Flessibilità e trasparenza



Automazioni e AI



Monitoraggio dei tempi



Reportistica avanzata



Facilità di utilizzo



Alert



next

Scopriamo insieme il nuovo
sistema: demo live

next

Prossimi passi:

avvio del nuovo sistema e
gestione del pregresso

Avvio del nuovo sistema: 7 gennaio 2025



Invio istruzioni per l'iscrizione

Riceverai un'**e-mail** con le istruzioni per iscriverti al nuovo portale.



Nuove segnalazioni? Nuovo portale!

Le segnalazioni dovranno essere aperte **solamente** sul nuovo portale.



Come raggiungere il portale? Come sempre!

Ci occuperemo noi di aggiornare il link che dalla Next Community e dalla Dashboard di CiviliaNext conduce al portale: **per te non cambierà nulla!**

Gestione del pregresso in Redmine



No migrazione ticket Redmine

Non è prevista la migrazione dei ticket ancora aperti da Redmine al nuovo sistema.



Sola lettura in Redmine

Le utenze Redmine resteranno attive ma in modalità «**sola lettura**»: nel nuovo portale sarà disponibile un link che porterà alla consultazione dello storico.



Funzionamento parallelo dei due sistemi

Non essendo prevista migrazione, tutti i **ticket ancora «aperti»** in Redmine **saranno gestiti in Redmine**.

next

Spazio alle vostre domande



Grazie!

Vi invitiamo a dedicare qualche istante alla compilazione del sondaggio di gradimento.

10 dicembre 2024

Team Customer Care – Deda Next