

Portale Interattivo Multicanale CRM

ottimizzato per il coordinamento
e la gestione della comunicazione
di Enti ed Aziende

TECNOLOGIA PER:

...MIGLIORARE

...SEMPLIFICARE

...COMUNICARE

Il Portale Interattivo CRM presentato da Raid.net è un sistema informativo Multicanale che attraverso l'innovazione tecnologica si prefigge di semplificare e migliorare il rapporto tra l'Ente ed i propri utenti o tra l'azienda ed i propri clienti, superando i concetti di banca dati e sito web per arrivare a gestire in modalità interattiva attraverso diversi Canali Comunicativi innovativi quali WEB, WAP, SMS la comunicazione e l'informazione istituzionale e/o aziendale.



Un sistema content management è un applicativo che permette di inserire ed aggiornare in maniera semplice ed autonoma i contenuti pubblicati su web.

IL CRM consente alle organizzazioni di creare una visione integrata degli utenti e di usare questo tipo di informazioni per coordinare i propri servizi su una molteplicità di canali, sia per quanto riguarda l'aspetto della emissione delle comunicazioni, che per quanto riguarda quello della ricezione.

Canale WAP



Il WAP (Wireless Application Protocol) è una tecnologia che permette l'accesso da terminali wireless (palmari, cellulari) ai contenuti ed ai servizi Internet. La nostra soluzione permette di rendere disponibili molti dei contenuti informativi presenti sul portale anche sui terminali wireless.

Canale WEB



La proposta

La nostra soluzione è rappresentata dal noleggio di un portale interattivo basato su una piattaforma content management "CRM" multicanale.

VANTAGGI

L'innovazione ed il vantaggio competitivo introdotti dall'utilizzo del Portale Interattivo Multicanale RAID.Net permettono di veicolare il flusso informativo in maniera rapida, capillare, univoca ed economica direttamente all'utente finale, facilitando anche il coordinamento di eventuali sedi periferiche.

Il funzionamento sincrono di tutti gli elementi, l'esperienza, l'affidabilità e la professionalità del nostro network, garantiscono la qualità del servizio.

Il Portale Interattivo Multicanale

RAID.Net permette di offrire una serie di informazioni in automatico o su espressa richiesta dell'utente/navigatore con il più elevato livello di dettaglio possibile ed al contempo semplificando al massimo le procedure di aggiornamento dei dati esposti sul web.

I servizi dal punto di vista dell'utente/cliente

La nostra piattaforma permette di fornire un'insieme di strumenti e di procedure per la gestione dei rapporti con la utenza, sulla base di un concetto derivato dal sistema produttivo, in cui si è progressivamente passati da una struttura orientata ai processi e centrata sul prodotto ad un approccio orientato al cliente.

Il CRM (citizen/customer relationship management) diviene centrale anche all'interno degli Enti Pubblici, laddove i singoli processi perdono importanza a favore di una visione d'insieme delle attività, letta non tanto dal punto di vista dell'ENTE, bensì dell'utente-cittadino.

La capacità di comunicare è oggi giorno percepita come un aspetto cruciale per la sopravvivenza delle organizzazioni e della società.

La sfida è riuscire ad erogare servizi attraverso modalità di fruizione "self service", grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie.

Fra i **benefici generali attesi** per gli Utenti/Clienti e per l'Ente/Azienda, si possono annoverare:

- Interazione utente-struttura
- Ottimizzazione dei costi di gestione
- Semplificazione del lavoro
- Creazione di opportunità di collaborazione e di coordinamento
- Empowerment delle risorse umane.
- Maggiore efficienza e trasparenza.

**Utilizzano il nostro
portale:**

I.A.C.P.
**Istituto Autonomo Case
Popolari della Provincia di
Napoli**
www.iacp.napoli.it

Musicisti Associati
www.musicistiassociati.it

Banca Autori
www.bancautori.com

Associazione

SKILLPOINT
www.skillpoint.it

PDCI Campania
www.pdcicampania.info

U.D.B.
Democratici di Sinistra
dscapodimonte.napoli.it

ASL NA4
Associazione il Pioppo
www.lostatodellecose.org

Certificati Express
www.certificatiexpress.com

**La Piattaforma Interattiva Multicanale RAID.net
è strutturata in moduli ed caratterizzata da
portabilità, scalabilità ed accessibilità.**

MODULI DISPONIBILI

Ultime notizie

Bandi e concorsi

Modulistica

Documenti Informativi

Mailing list

Faq

Contact center

Help Desk & Ticket System

Autocertificazioni on-line

Monitoraggio on-line



La struttura

Moduli base

Ultime notizie



Il modulo ultime notizie è rivolto all' Ufficio Stampa ed è caratterizzato da una modalità di archiviazione delle notizie gerarchica e settoriale, il modulo segue le direttive della Legge 150/00 (informazione pubblica).
Gli articoli vengono pubblicati direttamente on-line dal responsabile del settore ed automaticamente archiviati per argomenti e per categorie. E' anche possibile allegare alle notizie immagini, video e documenti per una consultazione sia on-line che off-line.

Bandi & Concorsi



Il modulo Bandi e Concorsi è rivolto all' Ufficio tecnico ed è caratterizzato da una redazione gerarchica e dalla modalità di archiviazione settoriale e cronologica.
I bandi ed i concorsi indetti dall'ente, vengono pubblicati ed archiviati sia in ordine cronologico di scadenza che per settore. E' possibile allegare ai bandi immagini, video e documenti tecnici come disegni e capitolati.

Documenti informativi



Creato per l'Ufficio Relazioni Pubbliche ed ottimizzato per una comunicazione informativa ed agevolativa.
Questo modulo permette di gestire flussi e procedure per:

Comunicazione informativa

- Disposizioni normative
- Struttura e funzionamento dell'organizzazione
- Servizi erogati, progetti ed iniziative dell'ente

Comunicazione agevolativi

- Punti di erogazione
- Orari
- Iter di accesso
- Promozione dell'Ente e marketing territoriale.

La struttura

Moduli base



Modulistica

Il modulo "Modulistica" è stato concepito per semplificare ed automatizzare il processo della distribuzione della modulistica sia ad uso interno che esterno. Grazie a questo modulo ogni utente può prelevare la modulistica disponibile secondo criteri gerarchici e di gruppo.



Mailing list

Modulo generalmente utilizzato ed ottimizzato per la comunicazione PUSH interna ed esterna. Il modulo consente di elaborare, inviare ed archiviare automaticamente e-mail e newsletter dirette solo a determinati gruppi di utenti iscritti alla mailing list. Utilizzato anche per inviare comunicati stampa agli organi informativi.



Faq

Modulo ottimizzato per la gestione della conoscenza "Knowledge Management".

Le risposte alle domande frequenti poste da utenti e dal personale, permettono di creare un archivio consultabile on-line che consente di alleggerire notevolmente il carico di lavoro favorendo una maggiore efficienza ed il raggiungimento di più alti standard qualitativi.



Contact info

Questo pratico modulo è lo strumento ideale per veicolare la comunicazione in-bound senza la necessità di esporre i propri indirizzi di posta elettronica. Permette inoltre di pubblicare in maniera facile, pratica e veloce tutti i punti e le modalità di contatto dell'Ente e/o dell'Azienda (indirizzi, telefoni, fax).

La struttura

Moduli avanzati

Il funzionamento sincrono di tutti gli elementi, l'esperienza, l'affidabilità e la professionalità del nostro network, garantiscono la qualità

Contact Center & Help Desk:

Il Contact Center è un Call Center evoluto che consente la gestione automatizzata e centralizzata del servizio utenti.

Basato sulla convergenza di servizi di telecomunicazione con il sistema informativo, integra in un'unica piattaforma "Ticket System", richieste di assistenza inoltrabili tramite sportello fisico, telefono, piattaforma web e smistabili automaticamente all'ufficio competente.



Autocertificazioni on-line

Modulo di e-government creato ed utilizzato dall'I.A.C.P. della Provincia di Napoli, permette di erogare un servizio interattivo per la presentazione on-line e l'archiviazione automatica delle autocertificazioni richieste per usufruire dei servizi offerti dall'Ente.



Monitoraggio on-line

Modulo dedicato all'Ufficio Relazioni Pubbliche, permette di eseguire ricerche ed analisi sull'utenza.

Attraverso le indagini di "Customer Satisfaction", l'Ente e/o l'Azienda può conoscere e comprendere meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e di conseguenza proporre nuove politiche pubbliche ed adeguare il sistema di erogazione dei servizi.



SERVIZI ACCESSORI

Organizzazione aziendale

Servizi di Contact Center

Posta elettronica
certificata

SMS on-line
Numeri verdi
Fax on-line

Voice Over IP
Convergenza Telefonica

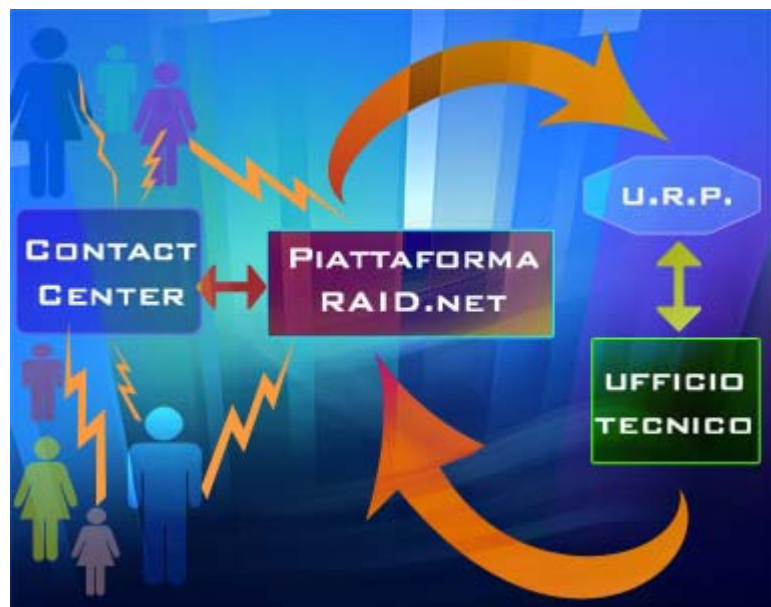
Formazione all'I.&C.T.

Certificazioni
PROMETRIC
MICROSOFT
CISCO
ORACLE
PMI
COMPTIA
IBM
HP
LINUX

La struttura

TECNOLOGIA PER MIGLIORARE
TECNOLOGIA PER SEMPLIFICARE

Il Portale Interattivo Multicanale Raid.net
è integrabile con una molteplicità di servizi
accessori forniti da aziende del nostro network



Il nostro network è specializzato in servizi di
consulenza in
Organizzazione Aziendale e di
Formazione all'I.&C.T.

Nella nostra vision, gestire un Contact Center comporta integrare le sollecitazioni raccolte dal front office e le modalità di erogazione del servizio con i processi interni di back office, ribaltando il concetto tradizionale di progettazione organizzativa a favore di un modello che parte dall'utente per ridefinire l'organizzazione.

Ne deriva che l'operatore di Contact Center deve possedere:

- una forte motivazione e orientamento al servizio
- spiccate capacità relazionali e comunicative
- resistenza allo stress
- abilità di concentrazione
- predisposizione alle relazioni interpersonali e al lavoro in team
- attitudine al problem solving
- capacità organizzative
- rapidità di apprendimento
- abilità di ascolto
- capacità di autocontrollo
- conoscenze informatiche conoscenze specifiche, laddove necessario, rispetto al proprio ente di appartenenza.

L'operatore di Contact Center inoltre deve essere continuamente aggiornato sia sulle nuove tecnologie che sulle procedure e problematiche aziendali, il contact center influisce notevolmente sull'immagine pubblica dell'Ente e/o dell'Azienda.

Ecco perché sempre più Enti, Pubbliche Amministrazioni ed Aziende decidono di affidare questa delicata attività a specialisti del settore che con la loro professionalità ed esperienza possano trasmettere una immagine positiva, efficiente ed efficace all'utenza ed alla clientela.

Il contesto

Contact Center & Help Desk

Il Contact Center è lo strumento per la gestione dei contatti telefonici sia in entrata che in uscita, adottato per migliorare l'efficacia del rapporto con l'utente

Il Contact Center evoluto integra le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione, quali: lo sportello fisico, la posta, il FAX, la e-MAIL, il WEB, il WAP, gli SMS.



Il Contact Center per interagire con clienti e utenti

Il contact center, è inteso come nuova modalità di gestione dei contatti e delle relazioni con clienti ed utenti, secondo una visione strategica e progettuale più ampia volta a distinguere una cultura customer oriented dell'organizzazione.

L'approccio CRM, Citizen Relationship Management, già adottato da molte organizzazioni pubbliche e private, mira ad aumentare la qualità e la quantità dei servizi erogati coinvolgendo attivamente clienti ed utenti e sviluppando la personalizzazione dei servizi per l'utente.

E' un vero e proprio servizio di gestione dei contatti telefonici con gli utenti, che può prevedere diversi livelli di risposta e di approfondimento, così come diversi livelli d'integrazione all'interno dell'ente o tra enti diversi.