

Service Management

Nel quadro dell'assistenza personalizzata di Retarus Service Management, i clienti hanno la possibilità di sottoporre uno dei loro servizi a un controllo più approfondito. Sfruttando questo servizio aggiuntivo, l'assistenza offerta da Retarus contribuirà a migliorare costantemente l'efficienza, la qualità e la redditività dei processi.

Rispetto alla nostra offerta standard, Retarus Service Management offre un'assistenza notevolmente superiore. A seconda del pacchetto selezionato, i report individuali saranno forniti via email e analizzati in riunioni periodiche di revisione del servizio. Inoltre, ci sarà un referente disponibile a rispondere a tutte le domande che potrebbero sorgere, ad esempio per quanto riguarda i ticket di servizio o le richieste di funzionalità.

Il Service Manager dedicato garantirà che l'assistenza personalizzata sia di qualità e si occuperà, tra l'altro, della manutenzione di interfacce interne ed esterne. Ogni Service Manager è responsabile di un numero limitato di clienti. Per l'intera durata del contratto, il Service Management affianca i clienti nell'utilizzo ottimale dei servizi Retarus riservati ai loro processi aziendali.

PACKAGE OVERVIEW

| TRANSACTIONAL EMAIL FAX / SMS / WEBEXPRESS / EDI SECURE EMAIL PLATFORM | INTELLIGENT DOCUMENT PROCESSING |
|--|---|
| ESSENTIAL PACKAGE <ul style="list-style-type: none"> · Service Reporting and Online Meetings | ESSENTIAL PACKAGE <ul style="list-style-type: none"> · Service Reporting and Online Meetings |
| ADVANCED PACKAGE <ul style="list-style-type: none"> · Personal Contact Person · Escalation Management · Coordination of Requests · Ticket / SLA Monitoring · Service Monitoring and Optimization | PREMIUM PACKAGE <ul style="list-style-type: none"> · Personal Contact Person · Escalation Management · Coordination of Requests · Ticket / SLA Monitoring · Service Monitoring and Optimization · Weekly Ticket Report |
| PREMIUM PACKAGE <ul style="list-style-type: none"> · Optimization of Business Processes · Weekly Ticket Report · On-site Review Meeting with Customer | <ul style="list-style-type: none"> · Clear listing of all processed documents on a weekly basis · Evaluation of recognition results in an Excel report (monthly) · Post-Go-Live Workshop |

TRANSACTIONAL EMAIL | FAX | SMS | WEBEXPRESS | EDI | SECURE EMAIL PLATFORM

ESSENTIAL Package in dettaglio

Service Reporting and Online Meetings

Riunione di servizio mensile per telefono. Gli argomenti trattati comprendono i ticket di servizio, i KPI, l'utilizzo del servizio, il coordinamento delle attività e la documentazione. Riassunto scritto del periodo di riferimento nel Service Management Report.

ADVANCED Package in dettaglio

Tutti i servizi inclusi nell'ESSENTIAL, più:

Dedicated Contact Person

Un Retarus Service Manager personale e dedicato sarà a disposizione per rispondere a tutte le domande che potrebbero sorgere: dai ticket di assistenza, ai processi di ampliamento dell'assistenza.

Escalation Management

Supporto attivo, coordinamento e comunicazione in caso di escalation.

Coordination of Requests

Comunicazione e coordinamento tra tutte le persone interessate dal lato del cliente e da Retarus per garantire un'elaborazione rapida e senza interruzioni.

Assistenza nell'implementazione delle modifiche concordate e gestione proattiva delle attività di manutenzione in sospenso.

Ticket / SLA Monitoring

Monitoring e tracciamento dei ticket aperti per il cliente. Supervisione e applicazione del Service Level Agreement.

Service Monitoring and Optimization

Supervisione continua dei servizi riservati. Revisione delle richieste e degli incidenti dei clienti per prevenirne la ripetizione e ridurre al minimo il loro impatto. Suggerimenti periodici per migliorare le operazioni di servizio.

PREMIUM Package in dettaglio

Tutti i servizi inclusi nell'ADVANCED, più:

Optimization of Business Processes

Consulenza per raggiungere una connettività e un utilizzo ottimali dei servizi Retarus, compresa l'ottimizzazione tecnica e l'eventuale miglioramento dei processi da parte del cliente.

Weekly Ticket Report

Report settimanale con una panoramica di tutti i ticket aperti, compreso lo stato di elaborazione via email.

On-site Review Meeting with Customer

Una riunione trimestrale di revisione del servizio in loco con il cliente, che comprende un'analisi dettagliata dello stato attuale dei servizi, la valutazione delle questioni aperte e la definizione di nuovi requisiti, se necessario.

INTELLIGENT Document Processing

ESSENTIAL Package in dettaglio

Service Reporting and Online Meetings

Riunione di servizio mensile per telefono. Gli argomenti trattati comprendono i ticket di servizio, i KPI, l'utilizzo del servizio, il coordinamento delle attività e la documentazione. Riassunto scritto del periodo di riferimento nel Service Management Report.

PREMIUM Package in dettaglio

Tutti i servizi inclusi nell'ESSENTIAL, più:

Dedicated Contact Person

Un Retarus Service Manager personale e dedicato sarà a disposizione per rispondere a tutte le domande che potrebbero sorgere: dai ticket di assistenza, ai processi di ampliamento dell'assistenza.

Escalation Management

Supporto attivo, coordinamento e comunicazione in caso di escalation.

Coordination of Requests

Comunicazione e coordinamento tra tutte le persone interessate dal lato del cliente e da Retarus per garantire un'elaborazione rapida e senza interruzioni.

Assistenza nell'implementazione delle modifiche concordate e gestione proattiva delle attività di manutenzione in sospenso.

Ticket / SLA Monitoring

Monitoring e tracciamento dei ticket aperti per il cliente. Supervisione e applicazione del Service Level Agreement.

Service Monitoring and Optimization

Supervisione continua dei servizi riservati. Revisione delle richieste e degli incidenti dei clienti per prevenirne la ripetizione e ridurre al minimo il loro impatto. Suggerimenti periodici per migliorare le operazioni di servizio.

Weekly Document and Ticket Report

Report settimanale via email di tutti i ticket aperti, compreso lo stato di elaborazione e una panoramica di tutti i documenti elaborati.

Monthly Report of the Recognition Results

Report mensile in formato Excel di tutti i risultati dei riconoscimenti.

Review Workshop for improvement of the detection rate

Quattro workshop di revisione di un'ora per anno contrattuale, compresa la selezione, il raggruppamento e la documentazione di un massimo di 25 documenti. Debriefing sui risultati dei riconoscimenti. Comprende la successiva revisione ed eventuali rettifiche. L'impegno totale per ogni workshop, comprese le attività di revisione e correzione, è limitato a otto ore. I workshop non utilizzati non possono essere cumulati all'anno contrattuale successivo.