



L'UNICA ASSISTENZA CHE PARLA AL TELEFONO

MARCO SIMONOTTI, PRESIDENTE DI SERMETRA NET SERVICE RACCONTA COME L'ASSISTENZA RAPPRESENTI IL VALORE AGGIUNTO PER GLI STUDI DI CONSULENZA E LE AUTOSCUOLE CHE APPARTENGONO AL NETWORK SERMETRA. "IL PERSONALE DELL'HELPDESK VIENE INVIATO IN AGENZIA PER FARE SCUOLA SUL CAMPO E SVILUPPARE L'EMPATIA. NOI SIAMO LA FORMULA RISOLUTIVA PER TUTTI GLI ASPETTI CHE L'AGENZIA E L'AUTOSCUOLA NON RIESCONO A RISOLVERE DA SOLE"

Andrea Cinerari

«Sermetra. Buongiorno sono Giorgio, come posso aiutarla?». È così che inizia la chiamata "tipo" all'Help Desk Sermetra. E questo è solo un esempio, perché di chiamate ne arrivano a centinaia, ogni giorno. E ognuna è diversa dall'altra. L'Assistenza rappresenta un vero e proprio valore aggiunto per gli Studi di Consulenza e le Autoscuole che appartengono al Network. Un valore costruito negli anni, con competenza e professionalità, investendo tempo ed energie, tanto da diventare uno dei fiori all'occhiello dell'azienda. "Dallo scorso dicembre, siamo l'unica realtà di questo livello a fornire Assistenza Telefonica (non solo tramite ticket), per tutte le problematiche che riguardano lo STA - sostiene con orgoglio Marco Simonotti, Presidente di Sermetra Net Service, che prosegue - «..la professionalità e la cortesia sono i capisaldi del nostro credo, i valori fondamentali che guidano il contatto quotidiano con la nostra rete. Sarà perché siamo sempre stati educati alla cortesia. Sarà perché ci mettiamo nei panni del cliente...e quando ci trovia-

mo dall'altra parte vorremmo essere trattati così, e allora iniziamo noi...». In costante aggiornamento, attenta e impegnata su ogni fronte, l'Assistenza Sermetra è sempre pronta a risolvere con tempestività ed efficacia, ogni richiesta di intervento. La vastità degli argomenti - talvolta determinati dai molteplici servizi offerti ad Agenzie ed Autoscuole - ha richiesto all'interno del Gruppo una divisione delle competenze, un addestramento specifico e il perfezionamento delle conoscenze. Tutto a vantaggio della qualità. Idealmente, l'Help Desk Sermetra è un'orchestra impegnata ogni giorno di fronte al grande pubblico, dove ogni musicista è un tecnico professionista, e la sua profonda preparazione il suo strumento: un "assolo" che si muove e suona all'interno di un "collettivo", affidabile e trasversale. Oggi l'Help Desk Sermetra si compone di 5 macro aree: Assistenza STA; Assistenza Software, con i gestionali Leonardo e Galileo; Assistenza Normativa sulla Tassa Automobilistica, capace di spaziare tra le leggi e i decreti che regolano la riscossione nelle diverse Regioni; l'Assistenza Tecnica per

la risoluzione di tutte le problematiche e l'Assistenza La Nuova Guida.

Assistenza STA

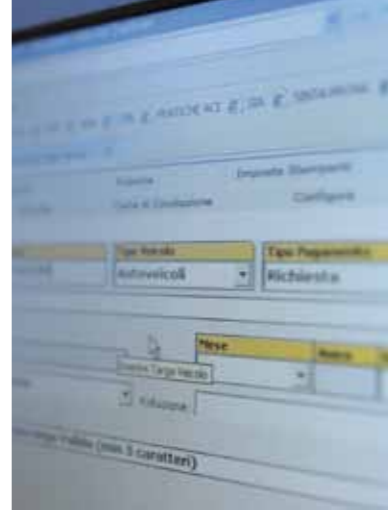
Il mondo delle pratiche automobilistiche ha mille sfumature, e una pratica non è mai uguale all'altra. Lo sanno bene le Agenzie che, fin dall'introduzione dello Sportello Telematico dell'Automobilista, offrono al cliente finale un servizio relativamente semplice, districando tutta la complessità sottostante. I tecnici dedicati all'Assistenza STA supportano l'Agenzia su ogni tipologia di pratica, snellendo il processo di risoluzione. L'assistenza può essere fornita con l'apertura di un ticket o telefonicamente, modalità che consente un'interazione umana maggiore.

Assistenza Software

L'utente viene guidato nell'utilizzo dei programmi sviluppati dalla softwarehouse interna: da Galileo modulare per le autoscuole, al Gestionale Leonardo per le pratiche auto, a tutti gli strumenti per la trasmissione dei dati e la stampa. Non solo risoluzione dei problemi contingenti, l'Assistenza software consente di raccogliere informazioni preziose e suggerimenti, utilizzati per plasmare i software e renderli più fruibili da chi li utilizza tutti i giorni. Sono oltre 40 mila le chiamate gestite ogni anno in questo settore, per una media di un intervento portato a termine ogni 5 minuti. Numeri importanti. Numeri che regalano un'idea del supporto realizzato in tempo reale.

Assistenza Normativa Tasse Auto

La normativa Tasse Auto è complessa e variegata, per questo motivo i tecnici di quest'area devono essere estremamente specializzati e costantemente aggiornati. Il loro compito è fornire assistenza diretta alle Agenzie per un corretto utilizzo tecnico-normativo della materia, affinché non ci siano errori nelle riscossioni e il servizio sia inappuntabile. L'Assistenza viene fornita in tutte le Regioni, ma coinvolge attività più complesse nelle regioni Convenzionate: la gestione degli avvisi bonari e di accertamento, i rimborsi, le esenzioni e le bonifiche per la correzione di dati errati. Con l'aggiunta dei corsi di formazione



sul territorio. Oltre all'assistenza telefonica, tramite un applicativo telematico, viene offerto anche un servizio di gestione ticket che, nel corso degli ultimi 3 anni, ha visto recapitare 100.000 richieste tutte gestite, risolte e chiuse.

Assistenza «La Nuova Guida»

In questo settore, i Soci La Nuova Guida ricevono assistenza sul pacchetto informatico, sulle tematiche relative a Galileo Plus e la trasmissione delle pratiche, sulla personalizzazione dei Mini Siti.

Assistenza Tecnica

Nell'ambito dell'Assistenza Tecnica, si cerca di ottimizzare al meglio le risorse informatiche a disposizione dell'Agenzia. Gli interventi consistono nella pulizia dei virus, molto comuni in questi tempi, nella soluzione dei problemi di connettività, fondamentale per l'operatività quotidiana, fino alla risoluzione delle crisi più complesse, che portano al reset dei pc e alla re-installazione dei software. Tutto sotto l'egida di un comandamento: ripristinare nel minor tempo possibile l'operatività. Tutto questo non nasce per caso. Alle spalle c'è un progetto preciso, iniziato 19 anni fa e volto a garantire il lavoro quotidiano dell'Agenzia e dell'Autoscuola, sotto tutti i profili, a 360° gradi. Perché il lavoro non si ferma mai. In regia, dunque, c'è un'azienda forte che guarda al futuro e non smette di puntare sulla formazione. "La preparazione è fondamentale - conclude il Presidente Net Service Marco Simonotti - lo capisci subito se la persona dall'altra parte della cornetta è competente sull'argomento. All'inizio e periodicamente, il personale dell'HelpDesk viene inviato in agenzia per fare scuola sul campo e sviluppare l'empatia. Noi dobbiamo essere la

formula risolutiva per tutti gli aspetti che l'agenzia e l'autoscuola non riesce a risolvere da sola". E quella telefonata iniziata qualche riga fa, si conclude: «Arrivederci, e grazie del supporto Giorgio, ora posso dare continuità al mio lavoro...».

11
ORE AL GIORNO
(DAL LUNEDÌ AL SABATO)

3.000
POSTAZIONI INSTALLATE DEI
SOFTWARE LEONARDO E GALILEO

1.500
PRATICO-STA
E PRATICO-PATENTE

2.250
AGENZIE ATTIVE
ALL'ASSISTENZA STA

42.000
CHIAMATE GESTITE ALL'ANNO

40
E OLTRE I CORSI DI FORMAZIONE
NEGLI ULTIMI 2 ANNI CHE HANNO
VISTI IMPEGNATI CIRCA 700
OPERATORI DELLA TASSA AUTO

38.000
CHIAMATE ANNUE GESTITE SULLA
RISCOSSIONE E BONIFICA DEGLI
ARCHIVI

135
TICKET BOLLI GESTITI OGNI
GIORNO

6.000
VPN ATTIVE

25.000
ATTIVAZIONI GESTITE NEL POST
VENDITA

199.303.660
ASSISTENZA SERMETRA