



GSE – Gestore dei Servizi Energetici

## GSE Contact Center

### In breve

**Settore industriale**  
Energetico

**Scenario**  
Customer Relationship Management

**Esigenze di business**

- Efficienza e produttività

**Vantaggi**  
Grazie all'adozione di Microsoft Dynamics CRM GSE ha raggiunto:

- Miglioramento dell'operatività.
- Autonomia nella gestione del Sistema.
- Reporting integrato nella soluzione.

**Risparmio**

- Razionalizzazione del processo.
- Ottimizzazione delle attività degli operatori mediante la pianificazione delle attività.

**Prodotti**

- Microsoft Dynamics CRM 4.0

**Regione**  
Lazio

**Partner**  
Brain Force S.p.A.

**BRAIN FORCE**  
smart IT for your business

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) promuove in Italia lo sviluppo delle fonti rinnovabili attraverso l'erogazione di incentivi e con campagne di informazione per un consumo di energia elettrica responsabile e compatibile con lo sviluppo

### Le esigenze

GSE ha deciso di implementare Microsoft Dynamics CRM al fine di:

- Migliorare la gestione del customer service, implementando una soluzione CRM integrata;
- Integrare, nel sistema CRM, tutti i diversi canali di ricezione delle richieste quali : Sistema Telefonico, Fax, Email, Documentazione Cartacea;
- Migliorare l'operatività degli utenti del Servizio di Customer Relation;
- Avere la tracciabilità delle attività effettuate nel CR;
- Pianificare le attività degli operatori relative alla lavorazione della richiesta in base al tipo di richiesta, in maniera configurabile
- Pianificare i turni del personale del Contact Center tramite uno strumento flessibile e configurabile



## La soluzione

La soluzione implementata, di concerto con il servizio IT di GSE, consente la creazione e la gestione dei ticket facilitando l'operatività degli addetti al servizio di Customer Relation.

In particolare, sono stati implementati e/o utilizzati degli strumenti dedicati alla gestione dei diversi canali di ricezione delle richieste, ovvero :

- Canale Telefonico: Integrazione con il sistema IVR che consente di aprire, alla ricezione di una chiamata la console di lavorazione della "telefonata", consentendo in maniera facile ed intuitiva la ricerca del cliente, la consultazione dello storico delle chiamate/ticket precedenti e la creazione, associazione o riapertura dei ticket stessi.
- Canale Email: Creazione di una Console di lavorazione integrata che consente di avere una vista organizzata delle code e-mail di CRM.
- Canale Fax : L'integrazione con il Fax server in uso presso il GSE ne consente la lavorazione integrata nella console di lavorazione delle e-mail

## I benefici

Tra i principali benefici ottenuti da GSE con questa soluzione si possono elencare:

- Miglioramento dell'operatività
- Data entry e operazioni controllate nella creazione e nella lavorazione dei ticket;
- Ottimizzazione delle attività degli operatori mediante la pianificazione delle attività;
- Integrazione con tutti i sistemi di ricezione delle richieste dei clienti
- Reporting integrato nella soluzione
- Autonomia nella gestione del Sistema
- Capacità di utilizzare le funzionalità di personalizzazione di Microsoft Dynamics CRM in nuove aree applicative
- Razionalizzazione del processo ed adozione della metodologia necessaria per l'ottenimento delle certificazioni del servizio di Contact Center