



SUPPORTO AL SUCCESSO DEL CLIENTE

Ottimizzare il valore ed ottenere l'adozione da parte degli utenti

Il Supporto al Successo del Cliente (CSS) di Ivalua offre un servizio globale orientato al cliente che consente ai clienti di ottimizzare in modo affidabile il valore, di coinvolgere gli utenti e di soddisfare le nuove esigenze dell'azienda.

Ottimizzare il valore grazie all'utilizzo degli strumenti di Ivalua

Come cliente, vogliamo assicurarci che realizzate e migliorate il valore della vostra azienda investendo nelle soluzioni Ivalua. Migliorando l'utilizzo dell'applicazione, estendendo la copertura delle funzionalità, implementando nuovi processi e categorie ed integrando in maniera più approfondita sistemi nuovi o esistenti, avete bisogno di un partner che assista voi, i vostri utenti e fornitori nel percorso verso l'eccellenza nel campo del procurement.

Come vostro partner di supporto, possiamo aiutarvi a migliorare la diversificazione dei prodotti tecnici, la capacità delle risorse, favorire una migliore comprensione delle configurazioni e dei framework dei servizi del cliente.

€ Valore

Amministratori e Finali

- Migliore soddisfazione degli utenti e adozione su vasta scala
- Soddisfare nuove esigenze professionali Reliable and accurate issue resolution
- Risolvere i problemi in maniera affidabile ed accurata
- Aumentare il ROI – fare di più con meno
- Assicurare un ambiente operativo stabile
- Migliorare i ricavi dagli investimenti ERP e IT.

Utenti Fornitori

- Collaborazione più rapida ed approfondita con i Buyer
- Maggiore soddisfazione dei buyer
- Transazioni commerciali più affidabili



Componenti chiave

Il team di Supporto al Successo del Cliente di Ivalua collabora sia con il cliente che con il team di implementazione di Ivalua per facilitare il passaggio alla fase di Supporto.

Ivalua offre tre tipi di opzioni per i Servizi di Supporto:

- **Supporto delle Applicazioni del Cliente:** Fornisce assistenza per le versioni di software in corso.
- **Servizio di assistenza Utente Finale:** Fornisce assistenza agli utenti finali del cliente che possiedono le credenziali di connessione.
- **Servizio di assistenza fornitore:** Fornisce assistenza al personale del fornitore del cliente che possiede le credenziali di connessione.

Opzioni di supporto flessibili su misura per la vostra azienda

	Standard	Platino
Supporto Applicazioni Cliente		
Orari assistenza	8.00 – 18.00 nei giorni feriali	8.00 – 18.00 Ora locale giorni feriali e weekend*
Numero di contatti	2	2 per regione fino a 10
Canali	Portale Supporto Cliente + E-mail + Telefono	Portale Supporto Cliente + E-mail + Telefono
Lingue	Italiano	Inglese, Francese, Spagnolo, Portoghese, Italiano, Tedesco*
Servizio di assistenza utente finale	Facoltativo	Facoltativo
Servizio di assistenza fornitore	Facoltativo	Facoltativo

**Assistenza nei giorni feriali disponibile in 6 lingue. Assistenza nei weekend in inglese.
Altre lingue disponibili su richiesta.*



+ La Differenza Ivalua: Contribuire al successo del cliente

- Reale collaborazione: il cliente, i team di implementazione e CSS di Ivalua decidono insieme quando passare al CSS; i team di implementazione si impegnano a fondo per garantire una tranquilla transizione
- Attenzione rivolta al cliente: Il vostro team di supporto lavora fianco a fianco con il vostro team di implementazione per garantire un'assistenza cliente a livello mondiale
- Nessun ostacolo nell'aggiornamento e nel mantenimento delle vostre configurazioni
- Un unico team di supporto per tutti i moduli attraverso la suite end-to-end
- Rapida risoluzione dei problemi: Capacità di riprodurre il vostro ambiente di produzione in meno di dieci minuti
- Strumenti comuni e stretto coordinamento tra Supporto Applicazioni e Assistenza utente finale per tutto il ciclo di vita del cliente
- Comunicazioni native: Il team di supporto è accessibile internamente e garantisce la perfetta comprensione della vostra cultura e della vostra lingua

↗ Il Passo successivo

Inizia subito ad ottimizzare il valore della tua azienda grazie all'utilizzo degli strumenti Ivalua.

Contatta Ivalua al numero +39 02 87343317
o invia un'e-mail a info@ivalua.com

Testimonianze

“ Sono rimasto molto soddisfatto del team di supporto Ivalua. Gli aggiornamenti dei prodotti sono programmati con grande anticipo e coordinati in stretta collaborazione con il nostro team di tecnici. Le chiamate al servizio di assistenza di Ivalua ottengono immediata risposta. Tutti gli scambi sono gestiti da un sito di assistenza centralizzato che permette di assicurarsi che tutti siano sulla stessa linea. ”

Corey Roberts

Direttore di Progetto

CACI

CACI
EVER VIGILANT



La soluzione Ivalua

La soluzione Ivalua globale è costituita dai seguenti elementi:

- **La Suite Ivalua** offre una suite completa source-to-pay di moduli per il 100% delle proprie spese, sviluppata interamente su un codice comune, integrato in modo nativo. Offre solide premesse per il raggiungimento dell'eccellenza nel procurement.
- **La Piattaforma Ivalua** offre l'insieme chiave di componenti tecnici, quali toolbox di integrazione, workflow, portale, console amministrativa, reportistica, interfaccia mobile e gestione degli utenti.
- **Il Cloud Ivalua** offre l'ambiente NextGen Cloud Factory per accedere in modo sicuro alla suite Ivalua, visualizzare l'impatto degli aggiornamenti, controllare la tempistica degli aggiornamenti, scalare le configurazioni in modo completamente reversibile.
- **La Ivalua Open Network** offre connettività a un ecosistema di fornitori, buyer e terzi. Consente di acquisire, collegare e collaborare rapidamente con i fornitori senza commissioni per il fornitore



Informazioni su Ivalua

Ivalua, che ha sede nel cuore della Silicon Valley, è leader nella fornitura di soluzioni cloud per la gestione della spesa, riconosciuta dai migliori analisti come leader del mercato mondiale.

Il nostro successo si riflette nel tasso di rinnovo del 98% in una comunità attiva ed impegnata di 250 clienti in 70 paesi che sono riusciti a registrare performance elevate grazie alla soluzione Ivalua.

I nostri clienti realizzano enormi e rapidi risparmi migliorando la visibilità, snellendo e standardizzando i processi e migliorando la produttività dei settori Approvvigionamento e Finanza. Ma il valore complessivo di Ivalua va ben oltre i risparmi immediati: i team di Procurement contribuiscono inoltre attivamente ad accelerare l'innovazione, consentono la crescita delle aziende, limitano i rischi e migliorano la conformità. Ivalua si impegna a instaurare partnership professionali sostenibili con i propri clienti e a supportarli attivamente nel loro percorso verso l'eccellenza aziendale.