

CCA come prodotto dell'esperienza Avanade nel mondo del Customer Relationship Management

Con CCA (**Customer Care Accelerator**) facciamo riferimento ad un prodotto Microsoft che aggiunge interessanti funzionalità nell'ambito del Customer Relationship Management.

Per fare un breve riepilogo dobbiamo dire che parliamo di un prodotto inizialmente sviluppato proprio da Avanade, nel 2005, a seguito delle esperienze con i call-center di grandi clienti che avevano la necessità di migliorare la propria efficienza operativa.

Nell'arco di questi anni, ci sono state notevoli evoluzioni del prodotto, che hanno portato al rilascio nel Marzo 2010 del Customer Care Accelerator (CCA) basato su Microsoft Dynamics 4. Ancora più recente è stato invece l'ultimo rilascio, ad aprile 2011, chiamato CCA R2 e basato sul nuovissimo Dynamics 2011. Attualmente anche importanti realtà italiane hanno scelto di migliorare le performance dei propri customer care attraverso lo sviluppo di processi basati sull'utilizzo di CCA.

Attraverso questo prodotto sono stati uniti sistemi differenti in un singolo framework, unificato in una singola vista. In sostanza, in maniera semplice e veloce è possibile, aprendo una sola applicazione, integrare al suo interno altre applicazioni o viste di altri sistemi, ed automatizzare le operazioni utenti eseguite su tali sistemi. Considerando che nelle più grandi realtà organizzative ci sono quasi sempre sistemi differenti (CRM, Knowledge-Base, Sistema di fatturazione ecc.) è facile capire come questo prodotto possa portare indubbi vantaggi nel supporto agli operatori di customer care.

di Pasquale Villani