

■ “Il software ACS garantito in campo internazionale!”

Reinhold Auer, fondatore dell'impresa INTERNATIONAL SERVICE CHECK/Multisearch srl, attiva a livello mondiale, illustra l'applicabilità internazionale del software personalizzato creato da ACS Data Systems SpA e dei vantaggi dell'outsourcing di hardware e servizi presso ACS.



INTERNATIONAL SERVICE CHECK Multisearch srl

INTERNATIONAL SERVICE CHECK/Multisearch srl offre servizi di Mystery Shopping: la gamma di offerte ISC va dal classico Mystery Shopping (visita anonima di verifica), agli studi sulla concorrenza e ai confronti fra i prezzi, fino ai sondaggi con i clienti, gli audit per la distribuzione e le mystery call (telefonate per ottenere valutazioni in termini d'efficacia ed efficienza). INTERNATIONAL SERVICE CHECK, fondato nel 1996, è presente in quasi 20 Paesi del mondo, tra cui Gran Bretagna, Francia, Spagna, Italia, Polonia, Emirati Arabi Uniti, Russia e Cina. ISC analizza, sulla base di visite di controllo, la qualità dei servizi d'ogni tipo d'impresa; fra i clienti sono annoverati marchi conosciuti come Avis, Bally, Bang&Olufsen, BMW, Cartier, Intel, McDonald's, Mercedes-Benz, Porsche, Swarovski, UBS, fino alle piccole e medie imprese. ISC è leader in Europa per il Mystery Shopping ed è uno dei tre

più importanti operatori mondiali: esso garantisce questionari e testimonianze in più lingue, scenari e criteri di verifica con analisi dei risultati specifici per ogni cliente, nonché un'assistenza individuale e personalizzata. L'impiego e lo sviluppo mirato degli strumenti d'analisi più innovativi, 400.000 Service Checker professionisti in tutto il mondo, processi d'elaborazione rapidi sulla base della più moderna tecnica e la struttura decentralizzata della ditta, con molte sedi in loco, contraddistinguono ISC come punto di riferimento di prima qualità per i servizi di Mystery Shopping.

INTERNATIONAL SERVICE CHECK Multisearch srl

Stiglmaierplatz/Dachauer Straße 37
80335 Monaco, Germania
Tel. +49 (0) 89 54 55 82 28
servicecheck@internationalservicecheck.com
www.internationalservicecheck.com

ACS ha realizzato un software personalizzato, specifico per la Sua impresa: che esigenze particolari presentano i suoi campi d'attività?

Lavoriamo per clienti attivi a livello mondiale e locale: proprio per questo, le risposte richieste al nostro software sono molto ampie. Tuttavia, una delle maggiori sfide è sicuramente stata quella di riuscire a rappresentare il nostro work-flow nel miglior modo possibile grazie alla soluzione personalizzata realizzata da ACS: in questo modo abbiamo potuto ottimizzare notevolmente il flusso d'informazioni, a partire dai collaboratori in Cina fino ai clienti in Sud America. Attraverso lo sviluppo, avvenuto negli anni, è ora anche possibile soddisfare i desideri individuali dei clienti il che è, in parte, un vantaggio concorrenziale decisivo.

Anche l'applicabilità internazionale era un criterio irrinunciabile?

L'attività in ambito internazionale comporta che i nostri collaboratori, in tutto il mondo, debbano disporre giorno e notte di dati aggiornati e di un sistema stabile, garantiti grazie al software e agli interventi tecnici di ACS. Ma questo è solo uno dei motivi per cui abbiamo scelto questo programma: un criterio fondamentale è, infatti, la compatibilità del sistema con Unicode, che supporta così non solo più lingue, ma anche caratteri specifici di lingue diverse, dal cinese all'arabo,

2009
Preferred Partner
GOLD



Reinhold Auer



ACS read.me NEWS SOFTWARE HARDWARE SERVICE TESTIMONIAL

← → 12



permettendoci d'offrire il nostro servizio quasi in ogni Paese del mondo.

Quali competenze deve possedere un'impresa IT? Le ha trovate in ACS Data Systems Spa?

Flessibilità, creatività operativa, supporto professionale e stabilità, tutte qualità delle quali ACS Data Systems disponeva già all'inizio della nostra cooperazione; tuttavia, l'essenziale è che queste caratteristiche si siano ulteriormente evolute e sviluppate grazie all'intensa collaborazione.

La Sua impresa ha affidato ad ACS l'intero hardware e il supporto per l'outsourcing: quali sono stati i motivi, ovvero quali vantaggi offre l'outsourcing?

Con il crescente numero di test disponibili (ogni due minuti, ventiquattr'ore su ventiquattro, da qualche parte nel mondo, ISC effettua un test), ciò che ci ha indotti ad affidare hardware e supporto ad ACS è stata soprattutto la necessità di sicurezza e stabilità.

Come valuta il servizio di ACS riguardo all'assistenza hardware e tecnica e quale vantaggio presenta ACS come impresa full-service?

La gran parte delle nostre richieste, in caso di problemi

tecnici, viene risolta tramite i moderni mezzi di comunicazione, quindi la reazione è sempre molto rapida. L'hardware del nostro sistema viene, naturalmente, sviluppato di continuo e, in questo settore, ACS offre non solo un ottimo supporto, ma anche una consulenza professionale. Di certo, per noi, un ulteriore vantaggio

è la possibilità di rivolgersi a un'unica fonte, così che i componenti risultino essere compatibili l'uno con l'altro, dalla consulenza fino all'assistenza. I collaboratori ACS sanno precisamente quale software è adatto al nostro sistema e al nostro hardware e già questo ci risparmia alcuni blocchi di sistema. ■



2009
Preferred Partner
GOLD



ACS read.me NEWS SOFTWARE HARDWARE SERVICE TESTIMONIAL

← → 13

