

Descrizione del Servizio

per la Piattaforma e i Servizi di CA Customer Alliance GmbH
(d'ora in poi la "**Descrizione del Servizio**")

1. Descrizione Generale della Piattaforma

La piattaforma di intelligenza dei feedback dove puoi rafforzare la tua presenza online, generare insight utili e migliorare l'esperienza del cliente.

2. Pacchetti

	Basic Inizia	Essential Analizza la tua situazione	Standard Ottimizza la situazione	Professional Costruisci il percorso del cliente	Enterprise Gestisci il percorso del cliente su larga scala
Collezione il feedback durante il percorso del cliente .					
Tutte le recensioni online in un'unica piattaforma	✓	✓	✓	✓	✓
Questionari di feedback semplici		✓	✓	✓	✓
Questionari in 30 lingue		✓	✓	✓	✓
Collezione l'e-mail dei clienti		✓	✓	✓	✓
Condividi questionari tramite codice QR		✓	✓	✓	✓
Condividi questionari tramite tablet aziendale		✓	✓	✓	✓
Condividi questionari tramite link diretto		✓	✓	✓	✓

Condividi questionari tramite e-mail automatizzata		✓	✓	✓	✓
Personalizza le domande del questionario			✓	✓	✓
Questionari sul sito web			✓	✓	✓
Questionari in-app			✓	✓	✓
Codici sconto dopo il completamento dei questionari				✓	✓
Verifica dell'età prima di compilare i questionari				✓	✓
Analizza il feedback. Genera informazioni utili.					
Segmenta i dati in base alla struttura organizzativa	✓	✓	✓	✓	✓
Pannello delle prestazioni complessive	✓	✓	✓	✓	✓
Visualizza soddisfazione, impegno e fedeltà durante il percorso del cliente		✓	✓	✓	✓
Benchmarking competitor			✓	✓	✓
Monitora la soddisfazione, l'impegno e la fedeltà nel tempo			✓	✓	✓

Analisi semantica di base degli argomenti rilevanti			✓	✓	✓
Analisi semantica avanzata degli argomenti rilevanti				✓	✓
Condivi feedback. Aumenta la tua visibilità online.					
Widget per il sito web per mostrare la soddisfazione del cliente	✓	✓	✓	✓	✓
Invia le recensioni sui portali di recensioni online			✓	✓	✓
Agisci sul feedback. Prendi decisioni sui dati.					
Rispondi alle recensioni e ai feedback online	✓	✓	✓	✓	✓
Gestisci recensioni in 133 lingue	✓	✓	✓	✓	✓
Crea modelli di risposta	✓	✓	✓	✓	✓
Segnala feedback su cui agire	✓	✓	✓	✓	✓
Imposta obiettivi di performance			✓	✓	✓
Analisi semantica avanzata				✓	✓
Amministra - Gestisci l'accesso degli utenti e i dati personali.					
Utenti illimitati	✓	✓	✓	✓	✓

Permessi utente dettagliati	✓	✓	✓	✓	✓
Supporto della piattaforma in 21 lingue	✓	✓	✓	✓	✓
Accedi con Google	✓	✓	✓	✓	✓
Anonimizzazione dei dati conforme al GDPR	✓	✓	✓	✓	✓
Archivia i vecchi feedback dei clienti				✓	✓
Whitelabel UI				✓	✓
Interfaccia – Connetti i tuoi sistemi per ottimizzare lo scambio dei dati.					
Integrazione con i PMS		✓	✓	✓	✓
Esporta dati di recensioni e feedback tramite API	✓	✓	✓	✓	✓
Trasferisci i dati storici					✓

3. Componenti aggiuntivi

- AI Reply Assistant: Rispondi alle recensioni con risposte generate da IA.

4. Disponibilità

CA fornisce la Piattaforma 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno con almeno il 97% di disponibilità media annua.

5. Requisiti di Sistema

Per accedere alla Piattaforma devono essere soddisfatti i seguenti requisiti:

(1) Connessione Internet. Una connessione internet stabile con una velocità di almeno 50 MBit/s (download).

(2) Browser Internet.

(a) Browser Desktop. La Piattaforma è testata e supporta i seguenti browser desktop:

- Microsoft Windows 10 e versioni successive
 - Google Chrome (ultima versione stabile)
 - Firefox (ultima versione stabile)
 - Microsoft Edge (ultima versione stabile; solo basato su Chromium)
- MacOS 10.12 e versioni successive
 - Google Chrome (ultima versione stabile)
 - Safari (ultima versione stabile)

Per ottenere i migliori risultati, utilizza l'ultima versione di Google Chrome.

(b) Browser Web Mobile. Puoi accedere alla Piattaforma attraverso il seguente browser mobile:

- Android 5 e versioni successive
 - Google Chrome (ultima versione stabile)
- iOS 10 e versioni successive
 - Google Chrome (ultima versione stabile)
 - Safari (ultima versione stabile)

(c) Configurazione del Browser. Qualsiasi browser supportato che scegli di utilizzare deve soddisfare i seguenti requisiti:

- JavaScript è abilitato.
- I cookie sono abilitati. Alcune versioni moderne dei browser stanno disabilitando i cookie di terze parti per impostazione predefinita. Come molti altri servizi web, CA si basa su questi cookie per autenticare gli utenti. Potresti doverli abilitare nel tuo browser per accedere.