



COSA

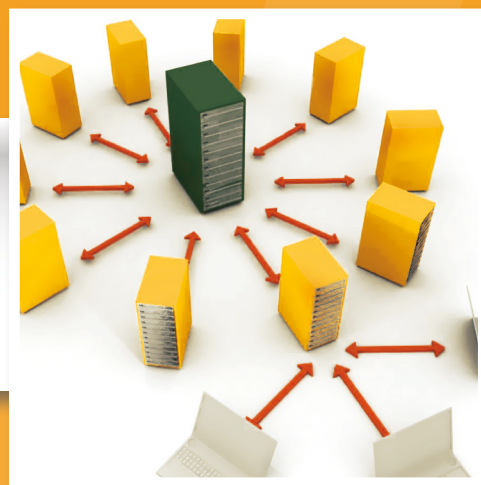
Un centro di risposta ed assistenza in grado di ricevere e gestire richieste di supporto tecnico e operativo. Semplice ed efficace, è l'interfaccia ideale per il primo livello di accoglienza telefonica.

COME

Attraverso un versatile sistema di CRM che combina insieme tutti i sistemi di comunicazione, dal telefono al fax, dalla posta elettronica agli SMS, ogni operazione verrà portata a termine in maniera veloce ed efficace secondo le necessità del Cliente. Fornire informazioni, gestire ticket di richiesta intervento, filtrare le chiamate, fissare appuntamenti per il supporto tecnico; sette giorni su sette, ventiquattro ore al giorno. Il servizio potrà essere integrato direttamente con eventuali sistemi informatici del Cliente, oppure potrà essere sviluppato un applicativo ad hoc.

PERCHÉ

Il ricorso all'outsourcing per la gestione dell'attività di Help Desk presenta numerosissimi vantaggi rispetto ad una soluzione in-house: trasforma i costi fissi in costi variabili, garantisce elevatissimi standard di performance senza investimenti strutturali, permette la focalizzazione delle risorse interne sul proprio core business.



HELP DESK

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Help Desk della Cesaweb assicura al Cliente un centro di risposta altamente qualificato e disponibile 24 ore su 24 in grado di fornire assistenza sia a mezzo operatore umano che attraverso sistemi automatici, rappresentando il modo migliore di gestire il primo livello di accoglienza telefonica per i suoi utenti. Attraverso l'utilizzo di un motore di consultazione di FAQ (Frequently Asked Questions) si potranno erogare risposte ed informazioni alle richieste più frequenti, salvo poi smistare le questioni più complicate alle strutture interne del Cliente attraverso la gestione di un sistema di ticket di intervento tecnico. Il servizio può essere arricchito da un sistema di notifica che consenta di comunicare all'utente a mezzo telefono, fax, e-mail o SMS, la ricezione della sua istanza, l'apertura di un ticket di intervento ed il suo iter fino all'esito conclusivo.

Il servizio è l'ideale per:

- Assistenza informatica di base
- Assistenza tecnica
- Supporto reti sistemistiche
- Tele Assistenza
- Tele Soccorso



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Sulla base delle esigenze specifiche del Cliente, i consulenti di Cesaweb organizzeranno e struttureranno il servizio secondo i più diffusi standard di CRM al fine di renderlo di semplice utilizzo e di elevato valore aggiunto. In sinergia con i referenti del Cliente, verranno predisposti appositi corsi di formazione finalizzati a trasferire agli operatori del Call Center il know how necessario per la gestione delle chiamate. Durante l'erogazione del servizio verrà svolta una costante attività di monitoraggio, sia qualitativa (livello di conoscenza e qualità della comunicazione) che quantitativa (numero di chiamate ricevute, risposte, tempi di attesa, tempi di conversazione) finalizzata a garantire i livelli di servizio definiti contrattualmente. Una periodica notifica dei contatti ricevuti con tutte le informazioni connesse verrà inoltrata al Cliente.

PLUS CESAWEB

La gestione in outsourcing dell'Help Desk garantisce la massima qualità del servizio senza la necessità di impiantare strutture dedicate, eliminandone così i costi fissi, la necessità di aggiornamento, i costi del personale e del suo training, trasformando il tutto in costi variabili circoscritti all'effettiva attività svolta e permettendo di gestire senza problemi l'overflow, i periodi di picco, il fuori orario, ecc. Evitando di disperdere risorse in attività secondarie, lo staff dell'azienda Cliente potrà anche concentrarsi maggiormente sugli aspetti focali della propria attività, cogliendo i migliori frutti della professionalità del proprio personale e contribuendo ad aumentarne il livello di gratificazione. Inoltre, l'utilizzo di tecnologie sempre aggiornatissime e di personale altamente specializzato con elevata esperienza permette alla Cesaweb di assicurare ai propri Clienti l'eccellenza dei livelli di servizio, con la garanzia derivante dalla certificazione di qualità ISO 9001-VISION 2000.

Cesaweb S.p.A.

Via Giovanni Porzio, 4 - Centro Direzionale is. G1 - 80143 Napoli
Tel. +39.081.7877535 - Fax +39.081.7870667
commerciale@cesaweb.it - www.cesaweb.it
P. IVA 07145740630