



Comunicare semplicemente

COMING UP

by I-Tel

N°25 Marzo 2011



L'omino qui a fianco è un cittadino straniero con qualche difficoltà nella lingua italiana. Da quando utilizza il servizio telefonico messo a disposizione dall'Amministrazione, svolgere pratiche negli uffici pubblici è più semplice: navigando all'interno del portale vocale ottiene informazioni nella propria lingua (swahili); se necessario, può registrare un messaggio da inoltrare direttamente al mediatore interculturale. Tempo 3 giorni e voilà, la risposta è disponibile nella voice box. W l'Italia!

I-Tel per AUSL di IMOLA: Service Desk di I livello



Il **Service Desk I-Tel** ha inaugurato il 14 marzo un nuovo servizio di assistenza informatica di I livello per l'**Azienda USL di Imola**.

L'intero processo di gestione dei problemi (relativi a reti, pc, stampanti, software, ecc.) è stato disegnato e ottimizzato in base alle specifiche esigenze del cliente.

A fronte di un **unico punto di riferimento e contatto** (il Service Desk), le richieste di supporto vengono accolte, catalogate e risolte in modo *rapido, efficace e proattivo*.

Grazie alla propria piattaforma di *Trouble Ticketing*, in caso di coinvolgimento di tecnici di II livello, il sistema consente la condivisione in automatico delle informazioni raccolte sulla specifica problematica.

Tutti gli operatori del Service Desk I-Tel, **attivo 24 ore su 24 per 365 giorni** all'anno, sono certificati **ITIL**.

Le soluzioni I-Tel di Service Desk si basano sulla piattaforma di gestione dei **Call Center** "Sm@rtCallFacility" di I-Tel, di **Trouble Ticketing** "Mantis", di **Knowledge Management** "Lighthouse" e sono perfettamente integrabili con le

IN QUESTO NUMERO:

I-Tel per AUSL di IMOLA:
Service Desk di I Livello

MONDO I-TEL:
stage in azienda

Da oggi I-Tel è anche su
LinkedIN, Facebook e Twitter



principali applicazioni di *Customer Relationship Management*.

MONDO I-TEL: stage in azienda



Due studenti dell'ITIS L. Da Vinci di Rimini hanno recentemente collaborato con I-Tel alla *mappatura delle connessioni remote* con i propri clienti.

Ottimizzare il *repository* con informazioni indispensabili quali nome del cliente, tipo di connessione, credenziali di accesso, eventuale numero telefonico per la connessione, contatti e referenti presso il cliente, contribuisce a garantire elevati *standard di qualità* ai **servizi I-Tel di assistenza tecnica**.

Da oggi I-TEL è anche su LinkedIn, Facebook e Twitter



In quindici anni di attività e con oltre 800 sistemi installati, prima come Divisione CTI di I-Ter SpA ed oggi come I-Tel Srl, pensiamo di avere qualche cosa da raccontare e ancora tanto da imparare nel confronto con clienti, partners e operatori del settore.

Ben felici di ricevere suggerimenti e scambiare osservazioni, da oggi potete seguirci anche su LinkedIn, Facebook e Twitter:



TORNA SU 

[► Invia ad un amico](#) [► Cancellati dalla lista](#)

" Ai sensi del D.lgs n.196 del 30.06.03 (Codice Privacy) si precisa che le informazioni contenute in questo messaggio sono riservate e ad uso esclusivo del destinatario. Qualora il messaggio in parola Le fosse pervenuto per errore, La preghiamo di eliminarlo senza copiarlo e di non inoltrarlo a terzi, dandocene gentilmente comunicazione. Grazie."