



Comunicare semplicemente

COMING UP

by I-Tel

N°17 Gennaio 2010

Anche il 2010 rappresenterà un anno ricco di novità e opportunità, oltre che per noi, per i nostri clienti e partner commerciali.

Dopo aver consolidato l'offerta della linea di Business Service Desk e confermato la leadership sul mercato delle applicazioni vocali con progetti importanti, quest'anno inseriremo nella nostra proposta nuove piattaforme di Trouble Ticketing e Knowledge Management che arricchiranno sia le nostre capacità di erogare servizi di Help Desk ICT e gestione Posti di Lavoro, sia l'offerta di prodotti e soluzioni.

La chiave del nostro successo è sempre stata e ancora sarà una collaborazione stretta e costruttiva con partner e clienti che non hanno mai mancato di darci suggerimenti e indicazioni preziose. Continuiamo a contare su di voi!

Giovanni De Carli
Direttore Commerciale

METTIAMOCI LA FACCIA la customer satisfaction vocale



Recenti indagini presentate dagli organi di stampa hanno confermato che i risponditori e i servizi di Call Center sono fra "gli oggetti più odiati dagli italiani". Misurare la Qualità percepita dai propri clienti è quindi importante per dare un messaggio di attenzione, guadagnare fiducia e fedeltà e porre in atto le azioni correttive necessarie a migliorare la qualità e di conseguenza la relazione con i propri clienti/utenti.

Sulla piattaforma *infiniteSm@rtphone* I-Tel ha realizzato alcuni moduli applicativi per realizzare campagne di Customer Satisfaction e sondaggi in abbinamento ai servizi di Call Center o di accoglienza delle chiamate.

Fra questi l'applicazione "Mettiamoci la faccia", realizzata in conformità alle linee guida del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, consente alle organizzazioni, non solo pubbliche, di raccogliere un feed-back sul livello di soddisfazione dell'utente in due soli passaggi:

- 1) L'utente esprime un giudizio complessivo "positivo" - "sufficiente" - "negativo"
- 2) Se "negativo", la causa dell'insoddisfazione è rilevata attraverso quattro alternative di risposta "tempo di attesa" - "professionalità dell'operatore" - "necessità di richiamare" - "esito negativo"

Un report dettagliato fornisce i dati e le statistiche emersi dal sondaggio.

ASSINTEL: eletti i delegati regionali



Il 22 dicembre scorso, le aziende ICT del Lazio associate ad Assintel si sono riunite per costituire il Comitato di Rappresentanza Regionale: oltre al Vice Presidente Giuseppe Sartin di Sediin Spa, sono stati eletti i delegati Roberto Mignemi di Omnitech Srl e Giovanni De Carli di I-Tel Srl.

L'associazione nazionale delle imprese ICT raggiunge così un importante traguardo nella realizzazione del nuovo statuto associativo che prevede l'apertura di poli di rappresentanza territoriale.

MONDO I-TEL: siamo online su COM-PA web TV



Lo scorso novembre a Milano, I-Tel ha partecipato con un proprio spazio espositivo e alcuni workshop a COM-PA 2009. E' online l'intervista realizzata in quell'occasione al nostro Direttore commerciale *Giovanni De Carli*: [Voce. Telefono e Dialogo con il Cittadino](#)

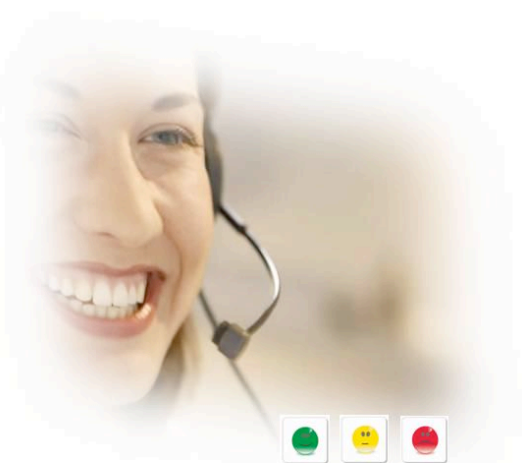
TORNA SU

IN QUESTO NUMERO:

METTIAMOCI LA FACCIA
la customer satisfaction vocale

ASSINTEL:
eletti i delegati regionali

MONDO I-TEL:
siamo online su COM-PA web TV



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