



Comunicare semplicemente

COMING UP  
by I-Tel

Speciale Knowledge Management, Novembre 2010

## LIGHTHOUSE: il faro I-Tel del knowledge management



Quanto tempo *spendiamo* al giorno nel **cercare** tra le informazioni disponibili in azienda? Con **Lighthouse** è possibile **abbattere il tempo della ricerca** e **convertirlo in tempo di utilizzo** dei dati.

**Gestire meglio la Conoscenza, significa migliorare la competitività ed aumentare la produttività in un'azienda.**

**Lighthouse**, il *faro* che guida dritti all'obiettivo, è un sistema di **Knowledge Management** che fornisce all'istante l'informazione desiderata, estraendola dal patrimonio della conoscenza aziendale e correlandola ad altre pertinenti.

**Qualsiasi tipo** di dato, **in qualsiasi formato**, viene organizzato, archiviato e aggiornato costantemente, divenendo un "patrimonio" prezioso **per operare decisioni strategiche**.

*Ridurre il tempo e semplificare la ricerca, significa anche guadagnare* in termini di **formazione del personale**.

**Lighthouse** è *perfettamente integrabile* con i diversi canali di comunicazione (telefono, e-mail, fax, web, SMS, ecc.).

**Se siete preoccupati del Ritorno dell'investimento, non dimenticate che il prezzo della conoscenza non è mai comparabile al costo dell'ignoranza.**

## UN AMBITO DI APPLICAZIONE : Call center & KMS Lighthouse



Nel mondo dei **Call center** e dei **Contact center** è importante valorizzare la *relazione* e non semplicemente offrire *tecnologia*: con **Lighthouse** gli operatori forniscono all'istante all'utente l'informazione desiderata, riducendo drasticamente i *tempi della telefonata* e aumentando il *livello di servizio percepito*.

La piattaforma **VoIP Sm@rtCallFacility** di **I-Tel** per strutturare / gestire Call Center e realizzare **support center multicanali** estremamente efficaci è perfettamente *integrabile* con sistemi di *Knowledge Management, Trouble Ticketing, Network Operations Center, Social Network* e *CRM*.

Profilando *l'utente* in base alle *telefonate* che ha effettuato in un *periodo (CRM)*, i sistemi evoluti di Call center presentano all'operatore, già all'arrivo della chiamata, le possibili *problematiche che il chiamante potrebbe sottoporre* e i *link ai documenti* che le affrontano (**Lighthouse**).

Grazie alla *gestione avanzata dei contatti con il cliente*, a seconda della richiesta del chiamante, **Lighthouse** fornisce in tempo reale all'operatore *soluzioni alternative o promozioni* da sottoporre. *Ogni contatto* diviene così un'*opportunità*

### IN QUESTO NUMERO:

▶ **LIGHTHOUSE: il faro I-Tel del Knowledge Management**

▶ **UN AMBITO DI APPLICAZIONE: Call Center & KMS Lighthouse**



di fidelizzazione.

Il successo delle alternative / promozioni proposte viene poi misurato dal sistema per operare gli opportuni adattamenti, a garanzia di un'*ottimizzazione continua*.

Contattateci per saperne di più!

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."