



Comunicare semplicemente

COMING UP

by I-Tel

N°3, Ottobre 2007

Sm@rtHelpDesk per migliorare i servizi di Customer Care



Grazie alla estrema flessibilità della piattaforma CTI "*infiniteSM@RTphone*", è oggi possibile implementare rapidamente e a costi contenuti funzionalità evolute di accoglienza e gestione delle chiamate in ingresso ai servizi di Customer Care e Assistenza tecnica.

Sm@rtHelpDesk si integra con i più diffusi applicativi di CRM e Trouble Ticketing e, grazie anche all'elevato livello di personalizzazione, consente una riduzione del numero di chiamate che necessitano l'intervento diretto degli operatori, fornendo risposte immediate a richieste di informazioni o di intervento tecnico.

I-Tel Srl, forte della propria esperienza nella realizzazione di infrastrutture di Help Desk in ambiti complessi, è inoltre in grado di affiancare i propri clienti con servizi a valore aggiunto di Help Desk ICT di primo e secondo livello, Gestione posti di lavoro e "on-line real-time monitoring" delle piattaforme IT e TLC.

Sm@rtC6 ferie e permessi: il telefono al servizio della gestione del personale



Privilegiando il telefono come terminale di comunicazione e integrandosi ai gestionali aziendali esistenti, il modulo Sm@rtC6 consente di implementare in maniera semplice ed immediata un servizio di richiesta ferie e permessi ad accesso telefonico.

Effettuando una semplice chiamata al sistema e inserendo il proprio codice identificativo, è possibile selezionare l'attività da segnalare (richiesta ferie, richiesta permesso) e fornire indicazioni su data e durata.

Il sistema memorizza i dati raccolti e invia una notifica via posta elettronica al diretto responsabile per approvazione e/o all'ufficio del personale.

Il modulo Sm@rtC6 consente inoltre la notifica dei turni di servizio, la segnalazione delle assenze e la rilevazione delle presenze.

La messaggistica unificata di *infiniteSM@RTphone*



Poter ricevere insieme alle e-mail messaggi vocali e messaggi fax sul proprio client di posta elettronica con "*infiniteSM@RTphone*" è oggi possibile, senza l'esigenza di costosi aggiornamenti della centrale telefonica.

Grazie al modulo Sm@rtWebFax gli utenti possono inoltre inviare fax da qualsiasi postazione di lavoro in rete senza l'esigenza di installare alcun software o driver aggiuntivo. Il modulo Sm@rtSMS consente anche la ricezione e l'invio di messaggi SMS.

Le evolute funzionalità di gestione fax consentono l'integrazione con i più diffusi sistemi di protocollo automatico e Document Management.

Non esitate a contattarci per verificare dal vivo le reali potenzialità delle nostre soluzioni.

TORNA SU

IN QUESTO NUMERO:

► **Sm@rtHelpDesk** per migliorare i servizi di Customer Care

► **Sm@rtC6** ferie e permessi:
► il telefono al servizio della gestione del personale

► **La messaggistica unificata di**
► *infiniteSM@RTphone*

