



Il sistema di trouble ticketing web

Crea un ambiente di knowledge dove tutti gli operatori sono Intercambiabili e le informazioni diventano patrimonio di tutti.

Contact Manager: il tuo strumento di Help Desk

Contact Manager è la soluzione ideale per offrire un supporto informativo ai processi aziendali di assistenza alla clientela con semplicità, efficacia e con il solo utilizzo del browser.

Organizzare e gestire al meglio le attività quotidiane di un centro di assistenza clienti non è mai stato così semplice.

Nato come completamento dell'offerta di Icona nel settore dei Contact Center multicanale, Contact Manager è la soluzione di CRM Web based orientato all'Help Desk più utilizzata dalle piccole e medie imprese per raggiungere l'eccellenza nelle attività di supporto alla clientela.

Contact Manager rende più profittevole le attività di acquisizione e gestione dei contatti e consente alle aziende di istituire un'unica fonte di informazione sui clienti per facilitare la vendita di beni e servizi e l'assistenza da remoto.

Utilizzabile direttamente via Internet tramite un qualunque browser, Contact Manager ha nella semplicità, nell'efficienza e nella scalabilità le proprie caratteristiche principali. Fa parte della piattaforma Livecare e si integra nativamente con le soluzioni Livecare Contact e Livecare Support indipendentemente dalle modalità di contatto, consentendo di realizzare eccellenti soluzioni di Contact Center.

Contact Manager consente una completa gestione dell'anagrafica del cliente e del problema generato attraverso una logica operativa basata sul concetto di trouble ticketing; il contatto viene gestito in modo coerente e indipendente dal canale di provenienza (Telefono, Chat, VoIP, Mail, Call-me-Back, Web Form). Le aziende riescono efficacemente a convertire un contatto anonimo in un cliente profilato anche grazie alla possibilità, in fase di configurazione, di personalizzare i dati gestiti dai tracciati Cliente, Problema ed Azione.

Il sistema, successivamente al contatto, consente all'operatore di aprire un problema o rispondere con pertinenza al cliente in merito allo stato di un ticket già aperto, verificando tutte le azioni effettuate anche non personalmente e lo stato in cui si trova lo stesso in quel determinato momento.

Il vostro Help Desk non è mai stato così vivo

Tutti gli operatori possono accedere e utilizzare il sistema senza vincoli legati al numero di licenze in quanto Contact Manager viene fornito per un numero illimitato di utenti. Gli utenti configurati hanno la visibilità completa dell'ambiente e possono effettuare azioni che vengono tracciate e memorizzate dal sistema; solo l'Amministratore, invece, può accedere al sistema per cancellare utenti/ticket creati nel Contact Manager.

Contact Manager consente all'azienda una migliore distribuzione dei carichi di lavoro e delle informazioni anche su sedi differenti e una complementarietà degli addetti al supporto clienti che possono rispondere, con competenza e in ogni momento sullo stato di un determinato ticket, indipendentemente dall'operatore che lo ha generato.

Contact Manager dispone inoltre di un meccanismo di promemoria per la notifica di azioni da compiere, un'agenda per la condivisione degli appuntamenti e dei promemoria, un sistema di statistiche aggregate sulle attività del team di Help Desk differenziate per operatore, prodotto o altro e un sistema di ricerca incrociata su tutte le informazioni presenti nel database.

Il sistema come l'intera suite Livecare, è basato su database MySQL che ne garantisce l'efficienza e consente una agevole integrazione a base dati di tools applicativi e a piattaforme enterprise utilizzando tecniche standard.

La soluzione è disponibile sul mercato in due modalità: in Outsourcing, con la fornitura annuale in ASP, e "a prodotto", con l'installazione del server Livecare direttamente presso la sede aziendale.

In entrambi i casi Contact Manager può essere facilmente configurato e non richiede l'acquisto di alcuna costosa licenza di sistema operativo perché il server è basato su tecnologie open e sul sistema operativo Linux™.

Concentratevi sul vostro business

Contact Center rappresenta il miglior investimento che possiate effettuare in termini di gestione e supporto postvendita alla clientela perché consente di migliorare la qualità del servizio, analizzare e valutare la base dati contatti, dedicare il giusto numero di operatori all'Help Desk al fine di ottimizzare costi e risorse e infine incrementare le opportunità di business focalizzandosi maggiormente sul servizio fornito, per essere sempre un passo avanti rispetto ai concorrenti.

Non attendete altro tempo per contattarci; saremo lieti di fornirvi tutte le informazioni commerciali e tecniche di cui avete bisogno.

TABELLA FUNZIONI

- CRM orientato al trouble ticketing
- Web based
- Completamente personalizzabile
- Report sulle attività, stato dei Ticket, Promemoria e Appuntamenti
- Censimento a due livelli di Azienda e Cliente
- Integrato ai canali Telefono, eMail, Chat, SMS, Web
- Stati, Priorità, Canali
- Assegnamento automatico ticket o manuale
- Trasferimento e notifica ticket
- Notifica, Promemoria e Appuntamenti
- Ricerca e testo libero su clienti e ticket

 **ICONA**

Viale Brianza 20
20092 Cinisello Balsamo
Milano
Tel: 02 6111 981
Fax: 02 6111 9829
www.icona.it
www.livecare.it