

PRIMA INDUSTRIE SCEGLIE ICONA PER I SERVIZI DI TELEASSISTENZA E CALL CENTER

Un caso studio di successo tra Icona e la società piemontese leader nel settore della tecnologia laser per industrie.

Icona SpA, società italiana indipendente e leader nella realizzazione di progetti e soluzioni di Call e Contact Center multicanale e di Instant Messaging & Chat, rende nota l'importante collaborazione con Prima Industrie, azienda leader mondiale nella progettazione, produzione e vendita di macchine e sorgenti laser per applicazioni industriali, che ha scelto di utilizzare Livecare All in One sia per il servizio di call center che per il servizio di teleassistenza remota.

Prima Industrie è un'azienda leader mondiale nel settore delle macchine laser di alta potenza per applicazioni industriali. Migliaia di sistemi Prima Industrie sono installati in tutto il mondo per tagliare, saldare e forare componenti bidimensionali (2D) e tridimensionali (3D) nei più svariati campi applicativi.

Prima Industrie è una società che mette al primo posto la soddisfazione del cliente e questa attenzione non termina con la vendita della macchina, infatti un gruppo di professionisti, esperti e altamente qualificati, è sempre a disposizione per servizi di primaria importanza quali l'assistenza post-vendita e la formazione.

E' proprio in quest'ottica che è iniziato il rapporto tra Icona e Prima Industrie: Livecare All In One ha pienamente risposto all'esigenza della società di voler offrire ai propri clienti un servizio di assistenza efficiente e altamente qualificato.

Livecare All in One è tra le più utilizzate soluzioni di Contact Center nel mondo delle PMI italiane e si avvale tra le altre, anche di specifiche funzioni come la teleassistenza, utilizzata dalle software house italiane, system integrator e, in generale, dai centri di supporto di applicativi software, per fornire, in maniera semplice e a costi contenuti, servizi di supporti ai clienti via Internet e in tempo reale, assicurando tempestività di intervento e soluzioni rapide ai problemi; con questa feature, l'operatore di Prima Industrie accede, via Internet, al PC Industriale che governa la macchina in qualsiasi parte del mondo si trovi. Livecare si basa su un sistema di CRM per la gestione del contatto (Contact manager) e su specifiche funzionalità in grado di rispondere a ogni esigenza in termini di supporto clienti.

L'implementazione di Livecare All in One ha avuto conseguenze molto positive e ha pienamente soddisfatto i clienti di Prima Industrie: grazie a questo servizio, oggi più del 30% dei problemi di assistenza sono risolti completamente al telefono; digitando il numero del call center il cliente viene immediatamente messo in contatto con un operatore che, consultando il database del servizio di assistenza, ha a disposizione una storia completa delle macchine installate e può rispondere in maniera veloce ed efficiente alle richieste del cliente.

"L'interesse di Prima Industrie verso Livecare – commenta Fulvio Nicoli, ICT Manager di Prima Industrie - è maturato quando ci siamo resi conto che offriva la possibilità di assolvere alla necessità di offrire ai nostri clienti un servizio di diagnostica e assistenza remota: oggi i clienti Prima Industrie possono ricevere assistenza telefonica veloce e

competente attraverso il servizio di call center; gli operatori sono tecnici qualificati, con competenze specifiche in tutti i settori, in grado di rispondere a ogni quesito e risolvere qualsiasi problema tecnico”.

“Siamo molto soddisfatti della collaborazione con Prima Industrie – afferma Giorgio Nepa, Amministratore Delegato di Icona – e questo ci ha permesso di espandere il raggio d’azione di Livecare All in One, la nostra soluzione di punta, anche a un settore più verticale come quello della tecnologia e delle applicazioni laser ed anche con funzioni specifiche della nostra soluzione come sono quelle di teleassistenza”.

Per ulteriori informazioni:

Giorgio Nepa
Icona SpA
Tel. +39 02.61.11.981
giorgio.nepa@icona.it
www.icona.it

Prima Industrie SpA
<http://www.primaindustrie.com>