

## Investi nella professionalità del tuo Help Desk

Con l'accesso alla multicanalità, un sistema automatico per l'instradamento chiamate e il riconoscimento del cliente, crei valore per la tua azienda.



# Help Desk: accoglienza professionale e integrazione di informazioni

*La soluzione di Help Desk di Livecare Contact è la soluzione ideale per realizzare Call e Contact Center multicanale per la gestione di servizi telefonici Inbound.*

### Implementare un servizio di Help Desk telefonico multicanale non è mai stato così facile

Nata dalla grande esperienza di Icona nel settore dei Call & Contact Center multicanale, Help Desk di Livecare Contact è la soluzione più utilizzata per realizzare servizi telefonici Inbound per il supporto alla clientela, l'erogazione di informazioni, l'effettuazione di prenotazioni e acquisto di beni.

### Un potente strumento robusto e flessibile

In base alle esigenze funzionali del Cliente, la soluzione Help Desk si dispone dei seguenti moduli:

- **ACD** (Automatic Call Distribution) per la gestione delle chiamate e delle code in relazione ai gruppi di Operatori configurati all'interno del sistema;
- **Barra software** (Telefonica o VoIP) per la gestione delle chiamate Inbound e Outbound da un personal computer;
- **IVR** (Internet Voice Response) per attivare servizi di accoglienza clienti o informativi anche senza l'utilizzo di operatori;
- **CRM di Help Desk** (Contact Manager) per la gestione distribuita di tutte le attività e le statistiche legate all'assistenza dei clienti;

L'offerta è ampiamente scalabile e consente alle aziende di realizzare internamente e a costi contenuti un proprio Call Center iniziando con un investimento base senza porre limiti alle successive evoluzioni; è possibile infatti acquisire soluzioni partendo da un minimo di cinque licenze per arrivare a gestirne centinaia anche in soluzioni architetturali clusterizzate. La soluzione Help Desk non richiede l'acquisto di alcuna costosa licenza di sistema operativo perché il server è basato su tecnologie open e sul sistema operativo Linux™.

La soluzione può prevedere inoltre i canali di Outbound telefonico (campagne marketing), Chat, Web Form, SMS, eMail consentendo la migliore crescita del vostro business.

### Tutto sotto controllo

L'obiettivo di ogni responsabile di un servizio è quello di avere tutto sotto controllo; Livecare Contact fornisce gli strumenti necessari per misurare la qualità del servizio e per valutare le azioni correttive necessarie.

L'interfaccia Team Leader verso il sistema, fornisce istantaneamente una fotografia del servizio con la possibilità di misurare gli indicatori di qualità che più si avvicinano al vostro business.

Attraverso il sistema di reportistica l'amministratore è in grado di verificare il corretto andamento delle chiamate raccolte e l'evoluzione storica del servizio; i report sono completi, estremamente dettagliati e disponibili in formato HTML, PDF e CSV.

### Avanguardia tecnologica

La soluzione Help Desk di Livecare Contact è sviluppata completamente da Icona e utilizza strumenti all'avanguardia.

Livecare Contact adotta il software Open Source Asterisk™ per implementare i servizi telefonici tradizionali e VOIP. Questo permette di integrare le soluzioni di Contact Center verso un centralino preesistente o di sostituire il centralino stesso creando una soluzione all in one.

L'offerta Icona comprende inoltre sistemi ad alta affidabilità e cluster per garantire la continuità del servizio anche a fronte di eventuali guasti hardware.

### Un'azienda al vostro fianco

Il servizio Help Desk è strategico per l'azienda proprio perché è l'immagine dell'azienda stessa verso i propri clienti.

Icona mette la propria esperienza a supporto della definizione del servizio da implementare, aiutando il cliente a esprimere al massimo le proprie competenze e capacità e a sfruttare partner una partnership strategica per la gestione della delicata fase di startup, per la quotidiana attività e per evoluzione del servizio.

### Affidabilità al primo posto

Icona vede nell'affidabilità del servizio il valore più grande da trasmettere.

Utilizziamo solo hardware di qualità e forniamo un servizio di assistenza puntuale perché solo in questo modo è possibile tutelare il vostro Help Desk.

Il Servizio Clienti adotta le tecnologie più avanzate per effettuare le attività di assistenza e manutenzione preventiva ed evolutiva. Utilizzando una normale connessione Internet siamo in grado di monitorare costantemente il corretto funzionamento del servizio e di intervenire da remoto in modo sicuro ed efficace.

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

#### TABELLA FUNZIONI

- Sistema CTI proprietario integrato al centralino Asterisk™
- Sistema di Unified Queuing multicanale
- Integrazione di servizi telefonici e Internet VoIP
- ACD personalizzabile
- Gestione agenti remoti
- IVR multiservizio ed integrazione a TTS di mercato
- CRM orientato al trouble ticketing integrato
- Pop-up scheda del cliente
- Monitoring del sistema
- Statistiche personalizzabili
- Rapidità di installazione ed avviamento

 **ICONA**

Viale Brianza 20  
20092 Cinisello Balsamo  
Milano  
Tel: 02 6111 981  
Fax: 02 6111 9829  
[www.icona.it](http://www.icona.it)  
[www.livecare.it](http://www.livecare.it)