

HELP DESK STARTER KIT



Centralino VoIP ◀

Risponditore automatico (IVR) ◀

Gestione servizi ◀

Gruppi operatori ◀

Barra telefonica ◀

Team Leader ◀

Statistiche ◀

Apertura scheda cliente ◀

Evolvi Livecare Support con una soluzione di Contact Center telefonico pensato per le Software House... Cosa puoi fare...? Ad esempio...

- ✓ ...riconoscere il cliente tramite il CLI o un codice e aprire in automatico la sua scheda...
- ✓ ...indirizzare le chiamate verso il giusto skill tecnico per renderle rapide ed efficaci...
- ✓ ...spedire le chiamate dei clienti senza assistenza verso l'ufficio commerciale...
- ✓ ...gestire le problematiche di reperibilità e dei rapporti d'intervento associati...
- ✓ ...consuntivare e fatturare in base al tempo speso dai tuoi tecnici per ogni cliente...
- ✓ ...analizzare statistiche per operatore/cliente/servizio rilevando chiamate perse e SLA...

Cos'è

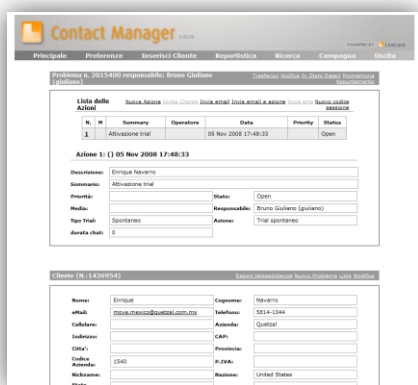
La soluzione "Help Desk Starter Kit" è l'offerta studiata da Icona per tutti i clienti di Livecare Support interessati alla soluzione Contact per estendere il canale telefonico e creare così un centro di assistenza organizzato e profittevole.

Nata dall'esperienza di Icona nell'ambito della vendita di soluzioni di Contact Center, Help Desk Starter Kit" nasce con l'idea di offrire una soluzione rapida, efficace ed economica per migliorare, attraverso la misura delle attività, del gruppo di supporto interno di Help Desk.

"Help Desk Starter Kit" è una soluzione software, modulare, costituita da un centralino software (Asterisk™), un sistema ACD/IVR ed un sistema di CRM proprietario per la gestione delle attività di trouble ticketing.

L'ACD gestisce i servizi, i gruppi, gli orari e dunque l'organizzazione del centro di assistenza mentre l'IVR consente di accogliere, riconoscere e direzionare il cliente verso il servizio richiesto.

Il CRM (Contact Manager) gestisce l'anagrafica



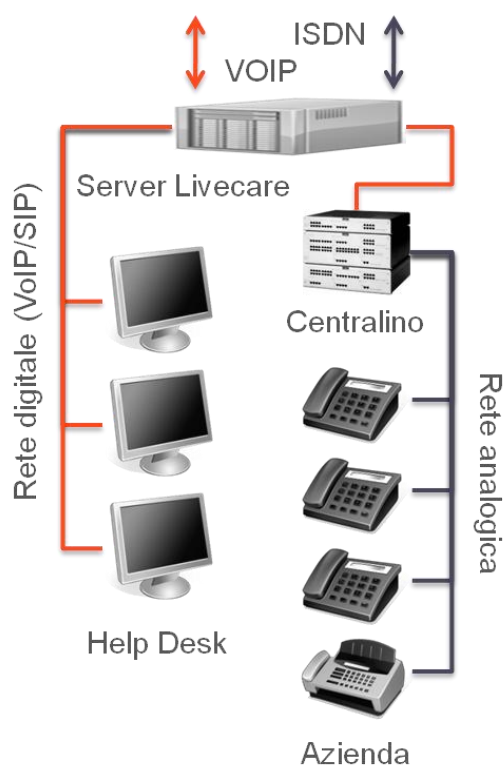
clienti e tutti i ticket associati, includendo tra le azioni le mail e le teleassistenze effettuate con Livecare Support potendo comunque integrare qualunque applicativo software già presente attraverso l'ausilio di apposite interfacce informatiche.

Infine il sistema di amministrazione offre l'interfaccia Team Leader per seguire in tempo reale le attività del gruppo di Help Desk e la corretta gestione degli SLA di risposta impostati e una ricca presenza di report e statistiche per analizzare, per unità di tempo, la qualità del servizio di customer care erogato.

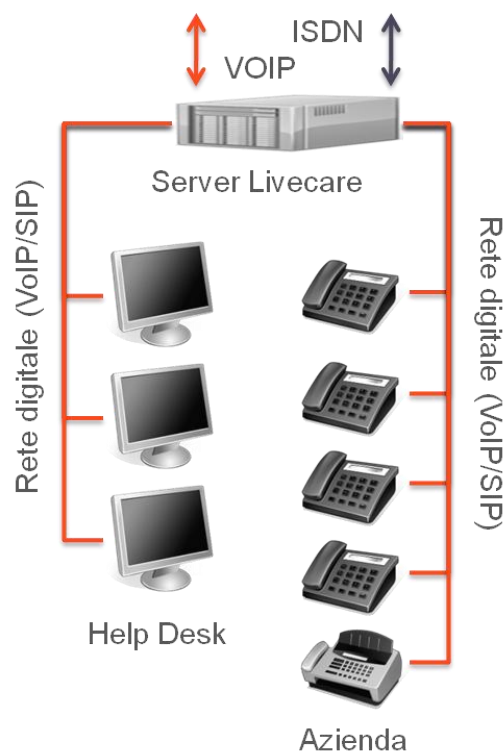
dieci buone ragioni

- ① **Centralino VoIP**
Sistema Asterisk™ integrato
- ② **Risponditore automatico (IVR)**
Sistema personalizzato per la gestione dell'accoglienza e dell'instradamento
- ③ **Gestione servizi**
Creazione differenti servizi telefonici con realizzazione grafica del flusso
- ④ **Gruppi operatori**
Definizione di competence centre differenti per skill, prodotto, lingua...
- ⑤ **Barra telefonica**
Applicativo per la gestione delle chiamate Telefoniche, Web e stato dell'operatore
- ⑥ **Apertura scheda cliente**
Integrazione con barra per riconoscimento cliente e apertura scheda/ticket associato
- ⑦ **Gestione Ticket**
Applicativo Web per la gestione condivisa di ticket per front-office e back-office
- ⑧ **Team Leader**
Ambiente Web per la visualizzazione in real time di code e SLA per servizio
- ⑨ **Teleassistenza**
Applicativo per la gestione del supporto di remoto di applicativi Win32
- ⑩ **Statistiche**
Visualizzazione di set di report per monitorare chiamate, picchi e SLA

Scenario con centrale esistente [Professional]



Scenario stand-alone [Enterprise]



Come si installa

Il collegamento di "Help Desk Starter Kit" è molto semplice; il sistema viene installato in un server Linux messo a disposizione del cliente o fornito da Icona ed il server si collega attraverso un gateway ISDN/VoIP, alla centrale telefonica esistente o al provider PSTN o VoIP disponibile.

Il sistema IVR, anche per più servizi, è configurato da Icona dietro specifiche del cliente con la possibilità di implementare automatismi per effettuare query al DB gestionale attraverso codici inseriti da telefono ed ottimizzare le chiamate, soprattutto di carattere informativo e gestionale (es. verifica se cliente ha diritto all'assistenza).

Per ultimo, nella fase di installazione di "Help Desk Starter Kit" viene effettuato la copia del DB anagrafiche del gestionale dell'azienda sul DB MySQL di Livecare Contact, con aggiornamento batch periodico, al fine di gestire localmente i dati delle attività di Help Desk.

Come acquista

"Help Desk Starter Kit" è una soluzione studiata per upgradare i clienti che già utilizzano Livecare Support basato sulla vendita di pacchetto.

L'offerta è differenziata nella versione Professional o Enterprise in funzione dell'esigenza di integrarsi ad un centralino esistente (Professional) o utilizzare Livecare Contact anche come centralino aziendale.

E' proposta, attraverso la formula del noleggio operativo, ad un costo mensile per 36 mesi ed è comprensiva di licenze, servizi di installazione, manutenzione e telefoni software.

Inoltre, con l'acquisto, tutte le mensilità non godute di Livecare Support verranno scontate mensilmente fino all'esaurimento del contratto in essere.

Ovviamente ogni azienda ha la possibilità di valutare la pacchettizzazione iniziale, modificarne la configurazione al fine di renderla più confacente alle proprie esigenze ed inoltre effettuare un contratto di finanziamento per 48 o 60 mesi.

Caratteristiche tecniche

Servizi telefonici

	Interni aziendali	Operatori
Visualizzazione CLI delle chiamate ricevute	✓	✓
Notifica chiamata diretta in arrivo su telefono occupato	✓	✓
Funzione LCR (*)	✓	✓
Esposizione numero chiamante per chiamate in uscita	Pubblico/solo radice/nascosto	Pubblico/solo radice/nascosto
Gestione gruppi	Ciclico/Parallelo	Ciclico su operatori collegati
Pickup	✓	✗
Segreteria	Su Telefono/Mail	Segreteria di gruppo agganciabile al CRM
Notifica segreteria	Accensione led su telefoni Aastra	Visualizzazione su barra e/o su CRM
Messa in attesa	✓	✓
Musica di attesa	✓	✓
Deviazione	✓	Chiamate verso chi ha la barra telefonica
Deviazione su occupato	✓	Chiamate del servizio in attesa sul gruppo
Conferenza tra 3 telefoni	✓	✗
Trasferimento senza consultazione	✓	✓
Trasferimento con consultazione	✓	✓
Annuncio chiamata trasferita	✓	✗

Funzioni CTI

Barra telefonica

Visualizzazione chiamata	Esposizione delle informazioni relative al cliente ed alla sua anagrafica
Visualizzazione lingua	Esposizione della lingua scelta dal cliente su barra telefonica, alla ricezione della chiamata
Storico chiamate	Funzione richiamabile da barra telefonica con comando per effettuare la richiamata
Popup CRM	Apertura del CRM con i dati raccolti durante l'attraversamento IVR
Riconoscimento cliente	In base a CLI o codice digitato dal cliente stesso
Barra Web	Gestione login da postazioni operatore senza PC
Reperibilità	Gestione professionale delle richieste di assistenza su fuori orario e festivi con report chiamate

IVR

File audio WAV	Configurabili autonomamente dall'azienda
Albero IVR multilingua (*)	Migliore gestione del flusso telefonico delle chiamate entranti
Documentazione IVR	Rappresentazione grafica per la documentazione del flusso
Questionario durante l'attesa (*)	Il cliente risponde mediante tastiera. Le risposte sono visualizzate all'interno del CRM
Gestione priorità per clienti e o numeri speciali	Gestione clienti VIP / priorità su numeri verdi
Integrazione verso DB o applicativi esterni (*)	Modifica del comportamento dell'IVR in base a dati applicativi esterni
Segnalazione posizione in coda	Indicazione durante l'attesa dell'operatore sia per posizione sia per tempo stimato

Canale Mail

Caselle mail	La mail ricevuta viene trasformata in un ticket e assegnata al gruppo di gestione
Assegnazione mail	Gestione configurabile con assegnazione per gruppo, operatore collegato, trabocco
Risposta mail	Le risposte degli operatori si trasformano in azioni dello stesso ticket
Gestione template mail	Configurabile e con la gestione della compilazione automatica dei dati anagrafici
Blacklist	Gestione delle blacklist per bloccare lo spam
Gestione allegati	Possibilità di inserire allegati nelle azioni del ticket

Canale Web

Accesso	Accesso alle funzionalità libero o mediante password impostata da operatore
Integrazione a sito aziendale	Possibilità di integrare il sistema al sito Web aziendale
Personalizzazione	Accesso Web personalizzabile con logo aziendale e testi liberi
Gestione multilingua (*)	Italiano, inglese, spagnolo, tedesco, francese
Storicizzazione	Ogni accesso si trasforma in un ticket che viene assegnato al gruppo configurato
Teleassistenza (Livecare Support)	Multipiattaforma Windows MacOS e Linux. Compatibilità con firewall/proxy
Demo	Vista della sessione operatore ai clienti (1/4) con possibilità di cedere il controllo
Trasferimento file	Il trasferimento è nativamente compresso ed è disponibile per file e directory
Integrazione CRM	Creazione automatica di un ticket di assistenza con tempi di connessione e log della chat
Billing	Storico degli interventi distinti per cliente finalizzati alla fatturazione
Identificazione cliente	Funzione di identificazione semplificata per la gestione della fatturazione
Teleassistenza non presidiata	Installazione di un agent per l'accesso da remoto mediante password
Registrazione filmato	L'operatore è in grado di registrare un filmato della assistenza svolta

Contact Manager

Gestione anagrafiche	Per azienda, cliente, inventario
Anagrafica personalizzata	L'azienda può personalizzare tutte le anagrafiche
Integrazione verso gestionale	Allineamento automatico delle anagrafiche via programma batch
Presenza in carico ticket	Configurabile, con assegnazione automatica o manuale
Notifica automatica apertura/chiusura ticket	Template personalizzabile della mail inviata
Agenda personale	Appuntamenti e promemoria centralizzati nel servizio di Help Desk legati a ticket
Categorizzazione ticket	Categorizzabile a tre livelli; ticket assegnabile ad uno dei prodotti in anagrafica del cliente
Gestione allegati	Inserimento degli allegati nelle azioni del ticket
Multicanalità	Telefono/Mail/Chat/Web
Allarmi sul superamento dei tempi massimi di gestione ticket	Il ticket viene evidenziato e sono generate notifiche al responsabile del servizio
Organizzazione HD per skills	Configurazione di gruppi di lavoro e indirizzamento ticket, sulla base degli skills tecnici/prodotto
Inventario	Anagrafica clienti con associazione beni acquistati, visibili su Contact Manager ma residenti su gestionale
Apertura ticket su beni inventario	Apertura ticket categorizzato sulla base del bene inventariato per ogni singolo cliente

Statistiche

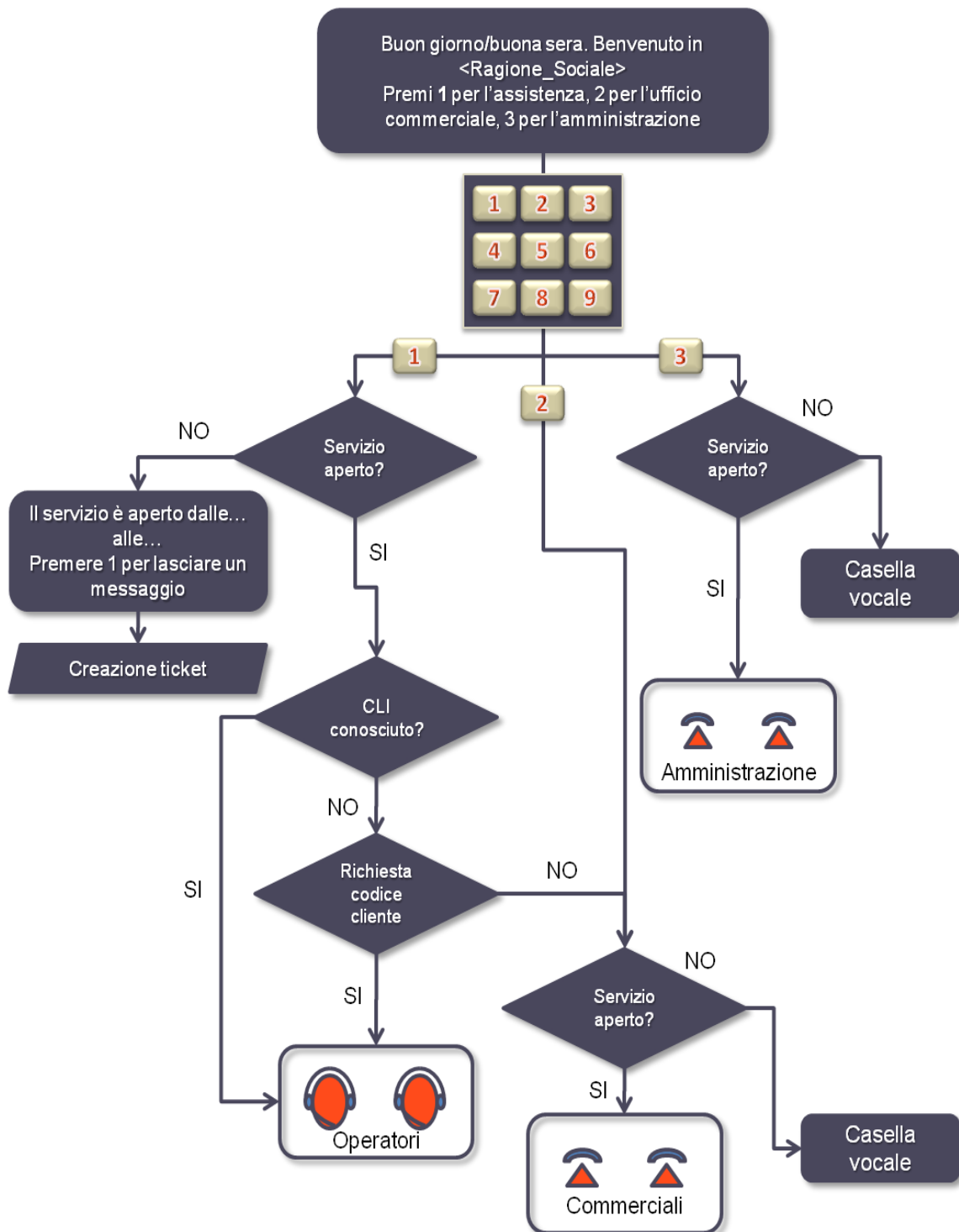
Report standard	Statistiche delle chiamate ricevute ed effettuate in formato HTML PDF ed Excel (CSV)
Report qualitativi	SLA per fascia oraria, lunghezza coda, canali telefonici occupati

Assistenza e manutenzione Livecare

Assistenza tecnica	Numero telefonico dedicato
Accesso al server	I server sono collegati in VPN con il servizio di assistenza Icona per la tempestività degli interventi
Estensione manutenzione	La manutenzione è estendibile fuori orario ufficio e in giorni non lavorativi

(*)	Funzioni NON comprese nella versione base e acquistabili, su richiesta, a parte
-----	---

Flusso base chiamata del risponditore automatico [IVR]



Configurazioni Help Desk Starter Kit

Livecare Contact – Help Desk Starter Kit

	Professional (*)	Enterprise (*)
Numero di interni configurati per operatori di Help Desk	2	2
Numero di interni aziendali configurati	✗	10
Numero di canali ISDN disponibili	2	2
Numero di analogiche disponibili	✗	2
Numero di canali Livecare IVR	2	2
Numero di licenze Livecare Contact	2	2
Numero di licenze Contact Manager Pop/Up	2	2
Contact Manager Unlimited User (Back-Office)	SI	SI
Mail Center Unlimited User	SI	SI
Livecare Support (numero licenze attualmente in uso)	SI	SI
Gateway Patton 4 ISDN/VoIP	1	1
Gateway Patton 2 analogiche per connessione Fax	✗	1
Telefono software eyeBeam per operatori di Help Desk	2	2
Telefono Aastra 6753i per interni aziendali	✗	10
Installazione e configurazione presso sede cliente	SI	SI
Training amministrazione & operatori	SI	SI
Manutenzione per 36 mesi	SI	SI

(*) Versione Professional	Versione di solo Contact Center integrabile a centralino telefonico già disponibile presso cliente
(*) Versione Enterprise	Versione di Contact Center con funzioni di centralino aziendale basato su sistema Asterisk™