



- Aziende
- Studi professionali
- Centri assistenza

Gestione Automatizzata della Segreteria

Per una società focalizzata sull'assistenza ai clienti, l'attività del Call Center è critica e fondamentale per il business: deve quindi garantire assistenza in maniera rapida e tempestiva, assicurando un efficace servizio al cliente e, allo stesso tempo, consentire, attraverso l'analisi continua delle sue esigenze la ricerca del miglioramento e dell'innovazione.

Ad ogni chiamata, gli operatori del Call Center devono essere in grado di identificare il Cliente chiamante, rintracciare i contratti sottoscritti, identificare l'ambito di assistenza, procedere alla registrazione del messaggio e di tutte le informazioni necessarie, che analizzate periodicamente forniscano gli elementi di valutazione per intervenire sul livello e le modalità del servizio.

- Compatibile con Windows XP, Windows Vista, Windows 7. (.NET Framework 2.0).
- Supporto database SQL Server 2000, 2005, 2008 (anche Express).
- Report di stampa personalizzabili (Crystal Report 11.0 R2)
- Log di tutte le operazioni effettuate.
- Esportazione in Word, Excel, PDF e HTML.
- Interfaccia personalizzabile.
- Espandibile con funzionalità personalizzate.

Nominativo	Indirizzo	Città	Cap	Provincia	Telefono	T	C	F	P	T	C	S
WebUnit s.a.s.	Piazza Toklen	Viborra	31050	TV	0422.1234567	042						POE
Studio Associato	Via Elero 258	Treviso	31100	TV	0422.1234567	042						COF
Servizi Aziendali di Mo	Via Montello 47	Treviso	31100	TV	0422420252	042						CO
Punto Informatico S.r.l.	Largo Molino 2	Viborra	31050	TV	0422-366171	042						Disp Gh
Mario Rossi S.r.l.	Via Venezia 1	Treviso	31100	TV	0422.123456	042	312					POE Disp Asp
L'Ufficio del Centro S.r.l.	Piazza della Vittoria 6	Treviso	31100	TV	0422.411440	042						
Impresa Genetica S.p.A.	Viale Indipendenza 11	Roma	01000	RM	06.012345	06						Ap
Azienda Lino	Via Venezia	Milano	20100	MI	02.1234567	02						POE
Azienda Principale	Viale Alpino	Treviso	31100	TV	0422544275	042						Alta COF
Antonio Bianchi s.n.c.	Via Torino	Torino	10001	TO	011.0456789	011						POE

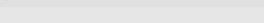


soluzioni & servizi

hardware

software

internet



Largo Molino 2
31020 Fontane di Villorba (TV)
tel. 0422306622 fax 0422303173
web: <http://www.pitv.it>



Gestione Automatizzata della Segreteria

Fin dalla sua prima versione il software **CAST** per la gestione del Call Center è stato ideato con l'obiettivo di migliorare l'efficienza degli operatori, che sfruttando tutte le informazioni, disponibili in tempo reale, sono in grado di offrire velocemente la soluzione più idonea al quesito, senza doversi spostare dalla propria postazione.

In quest'ottica, **CAST** permette di seguire tutto il processo di ricezione della chiamata e assistenza al cliente, fornendo agli operatori tutte le informazioni necessarie per:

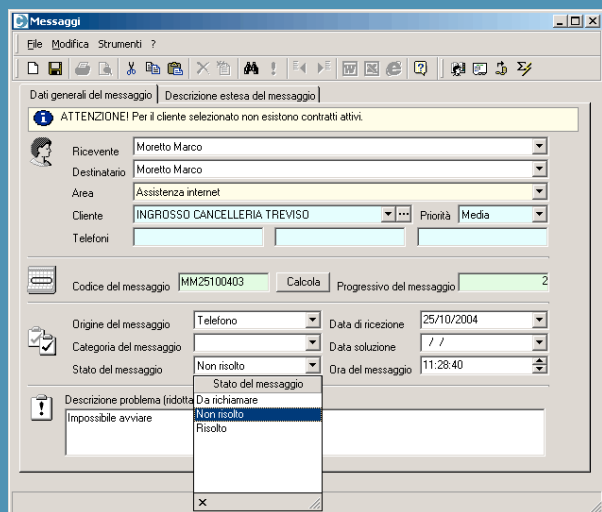
- identificare il Cliente e il contratto stipulato.
- permettere di stabilire la competenza e la priorità del tipo di problema o messaggio.
- annotare un appuntamento per l'intervento tecnico necessario e generare il relativo rapporto d'intervento.
- registrare annotazioni integrative al messaggio, per un dettaglio di informazioni molto accurato.
- consentire di analizzare lo storico dei messaggi e degli interventi attraverso rapidi strumenti di analisi dei dati inseriti dagli operatori.

A fronte dell'apertura della registrazione di una nuova chiamata del cliente e dell'abbinamento con una categoria specifica del messaggio, viene permesso all'operatore di visualizzare tutti i dati necessari sia anagrafici che relativi a contratti stipulati o prodotti forniti e informazioni specifiche sulle problematiche precedenti o attinenti alla richiesta.

registrare in automatico il documento che permette al fornitore di tenere traccia della richiesta e procedere all'intervento in maniera immediata, fornendo allo stesso tempo i dati successivamente necessari per le attività amministrative che regolano i rapporti con il cliente (fatturazione, rimborsi spese, etc.).

Utilizzando questo sistema i tempi di risposta sono molto ridotti, e la qualità percepita del servizio è molto elevata.

REGISTRAZIONE CHIAMATA



Requisiti minimi hardware e software

- Sistema operativo Windows XP, Vista, 7.
- Processore Pentium IV 1.7Ghz o equivalente.
- 512 Mb di memoria.
- 100 Mb spazio disponibile su Hard Disk (escluso archivi).
- Risoluzione di 1024 x 768 a 16bit colore.
- Lettore CD-Rom.
- Mouse.
- stampante laser o inkjet supportata da Windows.



Gestione Automatizzata della Segreteria

MESSAGGI

Gestione del Ricevente e del Destinatario, indicazione della data e ora di inserimento, della data e ora di ultima modifica.

Gestione tipi di telefonata per un successiva e rapida catalogazione / statistica / ricerca (amministrativa, di sollecito, di assistenza software oppure hardware, telemarketing, ...)

The screenshot shows a software window titled 'Contratti'. It has a menu bar with 'File', 'Modifica', and 'Strumenti'. Below the menu is a toolbar with various icons. The main area is titled 'Singolo Contratto' and contains several input fields and dropdown menus. Fields include 'Cliente' (Centro Contabile Treviso), 'Articolo' (DMT 2002 PRO MULTI 5), 'Categoria articolo', 'Tipo articolo', 'Agente', 'Data stipula', 'Data revoca', 'Data scadenza presunta', 'Listino' (775,00), 'Prezzo applicato', 'Categoria contratto', 'Tipo contratto', and 'Stato del contratto'. There are also checkboxes for 'Fatturato' with options 'Buffeti' and 'Punto Informatico'.

Consente di gestire i contratti di assistenza e manutenzione stipulati con il cliente.

Per ogni contratto è possibile memorizzare le seguenti informazioni:

- La data della stipula.
- La data di scadenza presunta.
- La data di revoca eventuale.
- La data di disdetta del contratto da parte del cliente.
- La categoria e il tipo del contratto (tabella personalizzabile dall'utente).
- Lo stato del contratto.
- L'associazione di un agente al contratto

- Il prodotto, servizio, modulo sottoposto a contratto (es. Hardware, Software, ...).
- Il costo di listino e costo al cliente.

CONTRATTI

GESTIONE DEL CLIENTE

Consente di gestire il cliente con tutte le informazioni generali e statistiche:

Dati anagrafici del cliente, elenco contatti aziendali di riferimento, scheda statistiche del cliente (completamente personalizzabile) - utile per Telemarketing o per pianificare le visite degli agenti, sezione per login e password (indicato in caso di presenza di aree riservate sul sito aziendale), annotazioni, associazione della priorità dei messaggi, associazione dell'agente di riferimento.

The screenshot shows a software window titled 'Anagrafica clienti'. It has a menu bar with 'File', 'Modifica', and 'Strumenti'. Below the menu is a toolbar. The main area is titled 'Anagrafica clienti' and contains several tabs: 'Spedizioni', 'Messaggi', 'Statistiche', 'Rubrica', 'Web', and 'Annotazioni'. The 'Generale' tab is active and shows fields for 'Codice' (138), 'Codice alternativo', 'Codice fiscale', 'Partita iva', 'Nominativo' (L'Ufficio del Centro S.r.l.), 'Indirizzo' (Piazza della Vittoria 8-9), 'CAP' (31100), 'Località' (Treviso), and 'Prov.' (Tv).



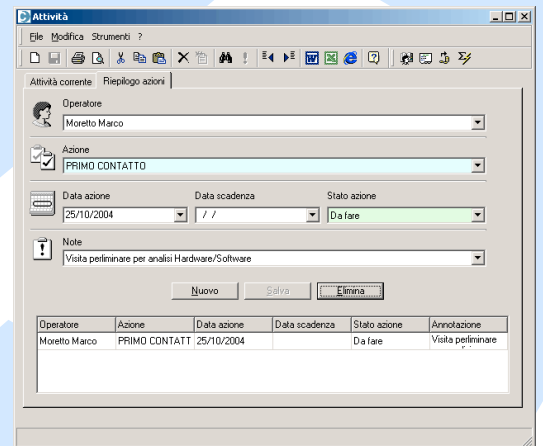
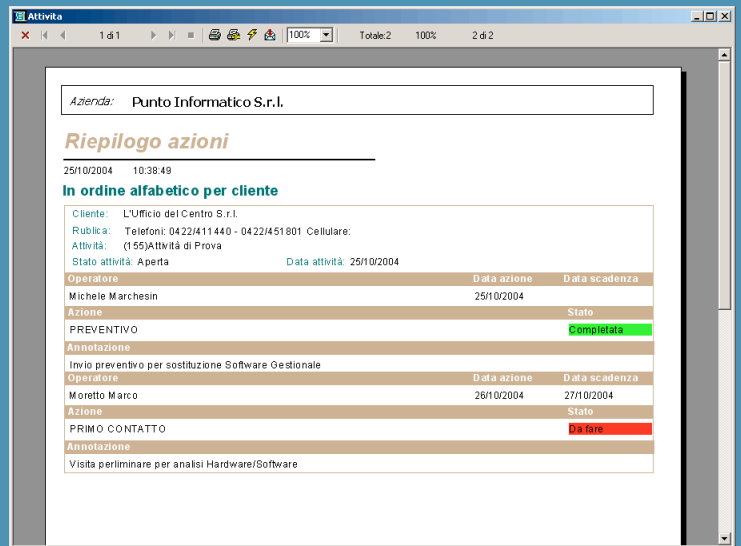
Gestione Automatizzata della Segreteria

GESTIONE ATTIVITA'

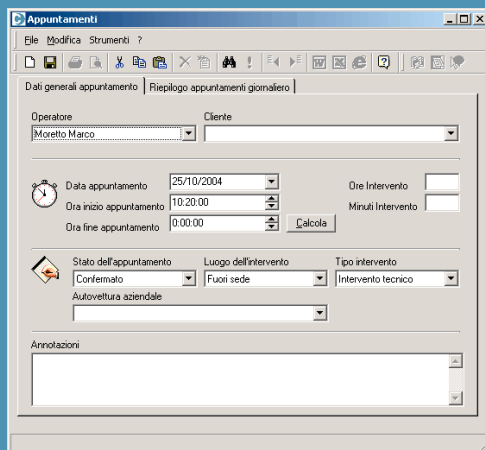
Strumento indispensabile per le aziende che erogano servizi CRM, Telemarketing, Help Desk e Contact Center. Consente di gestire con flessibilità e semplicità di utilizzo:

- Impostazione delle attività commerciali con visibilità dello stato di avanzamento delle relative azioni (contatti, visite, invio e-mail, ...).
- Visibilità delle attività programmate con impostazione delle scadenze.
- Statistiche dettagliate e sintetiche delle telefonate.
- Gestione agenda integrata per gli appuntamenti.
- Funzione di controllo in tempo reale dell'attività di ogni singolo operatore.

STAMPE PERSONALIZZABILI



- Indicazione degli operatori dell'intervento con verifica della disponibilità dell'operatore.



- Gestione degli interventi di assistenza e di carattere commerciale.
- Gestione tipi di intervento (tipo tecnico, commerciale, per formazione...).
- Gestione località dell'intervento (eseguito in sede, fuori sede...).
- Gestione del tempo impiegato o previsto.
- Gestione delle annotazioni.

APPUNTAMENTI

Ms-Windows, Ms-Dos ed il logo Ms-Windows sono marchi registrati della Microsoft Corporation. Altri marchi o nomi di prodotti sono marchi depositati o registrati dai rispettivi proprietari e sono unicamente citati al fine di indicare la compatibilità o l'incompatibilità con questo software. Il presente documento è redatto allo scopo di illustrare le funzionalità del software in oggetto. Non costituisce vincolo per Punto Informatico S.r.l., può essere modificato senza preavviso. Il documento è proprietà riservata.

FUNZIONALITA'