

LA SOLUZIONE

www.unmondodisoluzioni.it



Icona LiveCare - Web Call Center



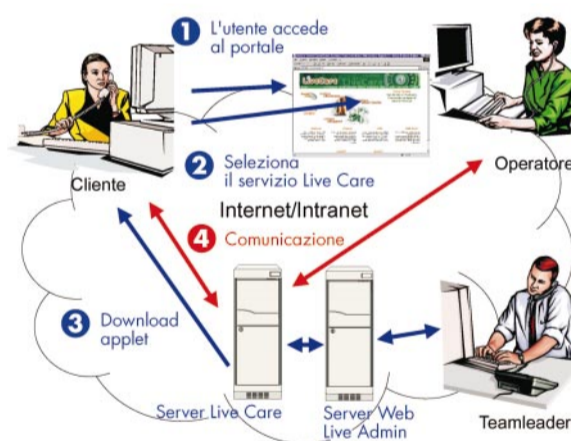
LiveCare è un servizio di 'Web Call Center' con il quale effettuare un supporto di tipo informativo e/o applicativo a clienti o utenti dell'azienda. E' semplice da installare e da utilizzare, sia da parte degli operatori che da parte di chi utilizza il servizio. Nella versione eSupport, LiveCare consente di mantenere con facilità il parco applicativo aziendale, o piuttosto di effettuare servizi di manutenzione remota per i clienti.

LiveCare consente di attivare, dall'interno di un sito aziendale, una comunicazione Web online 'uno a uno' tra cliente/utente ed operatore. LiveCare non richiede installazione di software o di hardware dedicato ed offre un modello esclusivo d'interazione Internet che abbina la conversazione testuale (chat) allo scambio di documenti. E' opzionalmente disponibile l'interazione vocale su rete dati. L'aspetto che più caratterizza il servizio è la semplicità d'utilizzo e d'implementazione: le interfacce utente (cliente ed operatore) sono state studiate per garantire un alto grado di usabilità; l'attivazione per un'azienda è un'attività ridotta a poche ore di lavoro. Selezione multilingua, trasferimento delle conversazioni, gestione fino a quattro clienti contemporanei per posto operatore, elenchi configurabili di documenti e frasi sono alcune delle principali funzionalità che vengono offerte per supportare al meglio i clienti.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE

- Consente alle aziende di attivare, dal proprio Portale, un servizio di Help-Desk e Teleassistenza on-line ai clienti, basato su dialogo testuale (Chat), vocale (VoIP), invio di documenti (Pushing) e presa di controllo dei computer remoti (Application Sharing)

- Ha funzioni tipiche di una centrale telefonica come le code, i trasferimenti di chiamata, lo stato di pausa, le statistiche, ecc.
- Non prevede installazioni di applicativi sulle stazioni remote e la sua gestione è completamente centralizzata
- Basato su architettura Sun™ Solaris™ viene attivato e reso disponibile all'azienda in meno di 48 ore dall'installazione
- E' completamente personalizzabile autonomamente dall'azienda sia in termini di aspetto esteriore, sia in termini di processo di assistenza
- E' integrabile facilmente ad infrastrutture hardware o software aziendali (centralino, base dati, CRM, fatturazione, ecc.)



LIVE CARE E IL MERCATO

Incrementare il business, per le aziende che vedono in Internet un modello su cui sviluppare le proprie strategie di crescita, richiede l'impiego di servizi di qualità superiore. La capacità di gestire il mercato, le vendite ed il servizio cliente in un'ottica uno a uno danno all'azienda la capacità d'offrire





LA SOLUZIONE

beni giusti a clienti giusti nel momento giusto. LiveCare è stato ideato e realizzato per dare supporto a queste esigenze.

FUNZIONALITÀ PRINCIPALI

- Dialogo testuale (chat)
- Invio di frasi e documenti
- Navigazione web assistita
- Compilazione di documenti assistita
- Teleassistenza applicativa
- Trasferimento di file
- Dialogo vocale su rete (VoIP)
- Contact Manager (CRM)

APPLICAZIONI DI LIVECARE

- Help Desk aziendali. Per offrire servizi di Help Desk e Teleassistenza diretta ai propri dipendenti/collaboratori su applicazioni aziendali e/o sugli applicativi di base (office, email ecc.)
- Società di Produzione e Servizi. Per offrire servizi di Help Desk diretti ai propri clienti e partner commerciali sui prodotti e/o servizi dell'azienda
- Società hi-tech, ICT o XSP. Per offrire servizi di Help Desk e Teleassistenza diretta ad i propri clienti su servizi di rete, applicazioni ed applicativi di base, anche erogati in modalità ASP.

BENEFICI PER L'AZIENDA

- Nuova modalità di assistenza. L'azienda rende operativa una nuova forma di assistenza parallela a quella telefonica e di assistenza on-site
- Servizio subito operativo. L'azienda, attivato il servizio, può effettuare immediatamente attività di Help Desk e Teleassistenza a tutto il parco dipendenti/clienti (nessuna installazione lato utente prevista).
- Riduzione dei costi. Nessun costo telefonico (ad esempio Numero Verde) per il supporto. L'azienda inoltre utilizza un servizio centralizzato per effettuare la teleassistenza e, senza spostare le risorse tecniche, può effettuare diversi interventi nell'arco della stessa giornata.
- Gestione degli interventi personalizzabile. Sincrona: l'azienda utilizza sul Portale dell'azienda lo stesso modello di priorità d'intervento dato da un centralino telefonico. Asincrona: l'azienda implementa un modello di prenotazione d'intervento (meeting) che prevede sia l'ope-

ratore a definire quando effettuare l'assistenza.

- Nessun software da installare. Non vi è la necessità preventiva di installare e configurare prodotti software per attivare i servizi di supporto documentale, vocale e diteleassistenza. Il software client si autoaggiorna ogni volta che verifica una versione vecchia dello stesso installata su una postazione utente.
- Manutenzione del software. LiveCare è centralizzato e dunque tutte le variazioni al servizio vengono rese automaticamente disponibili agli utenti.
- Attuabile con qualunque struttura di rete esistente. Il servizio è erogabile anche per utenti protetti da Firewall che fossero ubicati in sedi differenti da quella centrale presso la quale è stabilito il gruppo di Help Desk.

A CHI SI RIVOLGE LIVECARE

Sia coloro che non dispongono di alcun supporto clienti online, sia coloro che già implementano servizi di tradizionali di supporto tramite numero verde sono target di LiveCare.

Torranno il massimo beneficio da LiveCare le aziende:

- con una struttura esistente di Help Desk o che intendono implementarla a breve;
- strutturate con più sedi sul territorio anche non limitati al territorio italiano, o con un numero significativo di dipendenti;
- che mettono a disposizione postazioni con possibilità di connessione Web attraverso rete geografica o LAN al Portale aziendale;
- che vogliono tagliare i costi utilizzando un canale di comunicazione vocale basato su IP, e non telefonico, per le comunicazioni di assistenza tra sedi aziendali;
- che offrono servizi commerciali di assistenza su applicativo software su più clienti;
- che utilizzano componenti software a supporto di impianti industriali.

Per maggiori informazioni:

www.unmondodisoluzioni.it

www.icos.it

www.icona.it

www.livecare.it

