

Volete offrire maggior valore ai vostri servizi di supporto al cliente ?



maxcom CALL MANAGEMENT

Vantaggi

- Velocizza i tempi di inserimento e di inoltro delle richieste alle entità competenti
- Permette di conoscere lo stato di avanzamento delle attività relative alle chiamate e monitorarne lo stato
- Grazie alla piena visibilità sullo stato delle chiamate ed alla reportistica in tempo reale è possibile intervenire con tempestività nei casi effettivamente necessari
- Supporta ed agevola l'operatore nel corso del suo lavoro ed offre al cliente la possibilità di verificare costantemente la situazione delle proprie richieste
- Si integra con gli altri software della famiglia Maxcom: Asset Management e Help Desk

maxcom CALL MANAGEMENT è una soluzione ideale per tutti coloro che devono erogare servizi professionali di Help Desk e di supporto al cliente.

maxcom CALL MANAGEMENT è stata studiata e sviluppata per essere

- facile da utilizzare
- semplice da implementare
- personalizzabile
- sicura

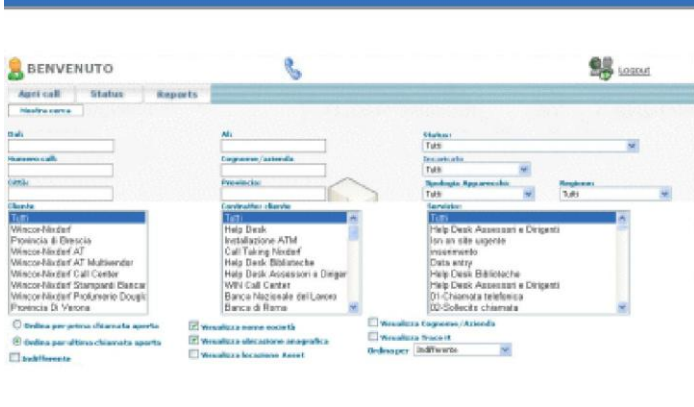
maxcom CALL MANAGEMENT offre infatti i seguenti vantaggi :

- può essere configurato per adattarsi alle specifiche esigenze di utilizzo (SLA, tecnici disponibili, ecc.)
- non richiede l'installazione preventiva di software sulle macchine degli utenti
- agli operatori è sufficiente il browser Internet Explorer per essere immediatamente operativi
- viene usato via web ed è dunque accessibile anche dall'esterno dell'azienda



Per informazioni e demo:

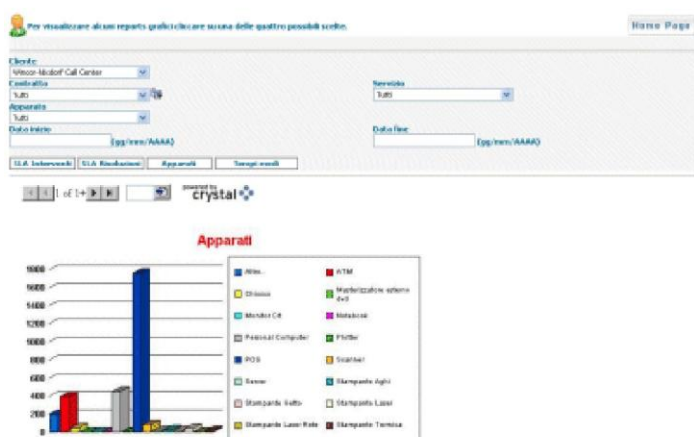
www.stemar.it



Alcune delle funzioni di ricerca disponibili.



Accesso rapido ai dati con la vista riepilogativa.



Esempio di reportistica.

maxcom
CALL MANAGEMENT

Caratteristiche

Utile: permette la gestione delle richieste di assistenza relative all'hardware ed al software;

Completo: fornisce informazioni quantitative e qualitative sulle chiamate, sulle attività relative e sui livelli di servizio;

Semplice: l'utente utilizza il browser Internet Explorer per consultare i dati ed i report;

Personalizzabile: offre la possibilità di gestire più clienti, più contratti e più servizi;

Dettagliato: rende disponibili informazioni approfondite circa le richieste e consente la vista sui dettagli;

Flessibile: i dati possono essere inseriti e gestiti via web, indipendentemente dalla localizzazione fisica dell'operatore.

Funzionalità

Interfaccia: l'utente accede tramite Login al sistema ed è immediatamente in grado di effettuare le ricerche e le operazioni desiderate.

Funzioni di ricerca: l'utente dispone di varie funzioni di ricerca, sia singola che multipla. E' possibile ricercare, ad esempio, le chiamate di uno o più clienti, per data, per luogo, per stato, ecc.

Dettaglio: l'analisi dettagliata di una singola chiamata presenta una vista riassuntiva con i dati dell'utente, il problema segnalato, la data di apertura, di intervento e di chiusura, l'attività eseguita ed i ricambi utilizzati.

Report: è disponibile la reportistica in tempo reale su livelli di servizio e chiamate per apparecchiatura.

Requisiti minimi

Server

Windows 2000 - Windows 2000 server
Pentium III - 512 MB Ram - Connessione Internet 256K

Client (operatore)

Windows 98 SE, Me, 2000, Xp
Pentium II - 128 MB Ram - Microsoft Internet Explorer 4.01 o sup