



# CUSTOMER CARE & HELP DESK

Il supporto completo per i propri clienti



SUPPORTO INFORMATIVO  
SU VARI CANALI

Il servizio di Help Desk offre assistenza e supporto rispetto alle richieste di informazioni tecniche o commerciali su prodotti e servizi. È strutturato su differenti livelli per soddisfare le esigenze del cliente e gestire le diverse tipologie di richieste. L'Help Desk di primo livello risponde alle domande più frequenti avvalendosi, se necessario, del supporto di specifiche FAQ, elaborate ad hoc per ogni servizio. Se la gestione della richiesta necessita di un'ulteriore analisi, viene assegnata ad un secondo livello in grado di gestire le problematiche più complesse. Ogni servizio viene gestito e monitorato da un Team Leader che cura i rapporti operativi con l'azienda committente coordinando gli operatori.



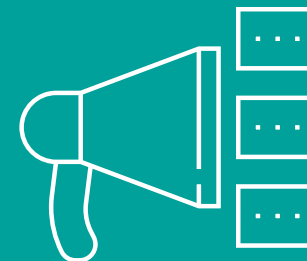
FORMAZIONE E  
AGGIORNAMENTO  
CONTINUO

ASSISTENZA TECNICA E  
SERVIZIO CLIENTI



STRUTTURA DEL SERVIZIO

**1° LIVELLO**  
Risposta alle FAQ



**2° LIVELLO**  
Gestione problematiche complesse



## TARGET

- B2B
- B2C

---

## MODALITÀ

L'attività di Help Desk prevede una gestione di Front Office e di Back Office, attraverso i seguenti canali:

- Front Office telefonico
- Front Office live chat
- Apertura e gestione Ticket
- E-mail
- Fax

I dati dei clienti possono essere raccolti in una piattaforma ICRM che permette il monitoraggio dello storico delle richieste dell'utente e, successivamente, l'elaborazione di una reportistica quantitativa e qualitativa periodica con le informazioni richieste dall'azienda committente.

---

## SETTORI PER I QUALI SVOLGIAMO ATTIVITÀ DI CUSTOMER CARE & HELP DESK

- Elettrodomestico ELDOM e PROFESSIONAL
- IT (information technology) e Internet providing
- Health Care
- Idro e Termo Sanitario
- Farmaceutico
- Turismo

## OBIETTIVI

- Assistenza tecnica in fase di prevendita e di post-vendita
- Supporto informativo

---

## TECNOLOGIA

- ICRM
- Piattaforma di knowledge management
- Gestionali/siti dei clienti committenti

---

## RISULTATI

- Ottimizzazione dei prodotti e servizi offerti
- Fidelizzazione del cliente