



Soluzioni PRIMEUR per il Trouble Ticketing e Contact Center

Il problema

In un contesto internazionale sempre più competitivo è indispensabile, per poter realizzare prodotti e servizi in tempi brevi e sempre più aderenti alle aspettative della clientela, gestire correttamente i *feedback* provenienti dal mercato. Per questo le informazioni relative ai contatti coi clienti devono essere disponibili e collegate al sistema informativo aziendale, e integrarsi con il sistema di call center, se utilizzato in Azienda.

La classe di prodotti e servizi che permettono la gestione dei contatti coi clienti rientra nelle categorie chiamate *Trouble Ticketing* e *Contact Center*.

Le problematiche affrontate da queste soluzioni sono :

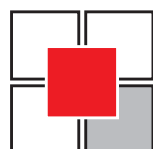
- Come accogliere le chiamate dei clienti
- Come distribuire, all'interno dell'azienda, le chiamate del cliente (telefono, fax, email, web)
- Come processare le richieste
- Quale priorità assegnare alle richieste
- Come contabilizzare il costo di gestione delle richieste.



Le soluzioni

Primeur propone tre livelli di soluzione per la gestione del *Trouble Ticketing* e del *Contact Center*, differenziati in base al livello di esigenze dell'Azienda.

Aziende di piccole dimensioni con esigenze limitate alla razionalizzazione e alla gestione delle chiamate e dei problemi	Sistema di <i>Trouble Ticketing open source</i> OpenTT
Aziende di piccole e medie dimensioni (massimo 40/50 utenti) con esigenze di trouble ticketing e di accoglienza telefonica delle chiamate	Sistema di <i>Trouble Ticketing open source</i> OpenTT integrato con il sistema di <i>Contact Center</i> Cosmo Call .
Aziende di grandi dimensioni o fornitrici di servizi con esigenze di integrazione elevate e di gestione completa della chiamata	Tecnologia IBM Rational Clear Quest per la gestione del workflow dei problemi integrato con il sistema di <i>Contact Center</i> Cosmo Call .



PRIMEUR
www.primeur.com



Per ulteriori informazioni
contattare:

sales@primeur.com