



Consulenza e sistemi

Servizi di Help Desk dedicati.

Il cliente: un gruppo multinazionale specializzato nella fornitura di apparecchiature elettriche.

Le esigenze

Il cliente aveva la necessità di garantire il supporto tecnico ad utente esterni, che usano programmi applicati sviluppati dall'area IT aziendale, nonché di mantenere un controllo dell'asest degli utenti.

La soluzione

Semantic ha costituito un servizio di Help Desk basato su un call center. Il servizio gioca un ruolo importante nel supporto agli utenti e funge da front office per gli altri reparti IT aziendali.

Il personale che opera presso il servizio è qualificato ed in grado di fornire il supporto e le informazioni necessarie all'utente per giungere alla risoluzione del problema.

L'Help Desk è responsabile delle seguenti attività:

- >Gestione delle chiamate: convalida della chiamata e sua registrazione
- >Gestione ticket e reportistica: elaborazione di report mensili sull'andamento dei ticket
- >Verifica asset: mantenimento e aggiornamento dei dati hardware e software dei singoli utenti.
- >Primo livello di supporto: viene effettuato direttamente dal Call Center, quando è in grado di risolvere il problema o di fornire una risposta. L'operatore seguirà la problematica sino alla sua soluzione.
- >Secondo livello di supporto: quando la chiamata non si è risolta ed è richiesto un ulteriore intervento il supporto di secondo livello, eventualmente coadiuvato dai referenti BTicino, contatta direttamente l'utente sino alla risoluzione del problema.

Semantic ha progettato una knowledgebase, pubblicata online in un'area protetta resa disponibile agli utenti esterni, per fornire informazioni e suggerimenti su come risolvere i problemi più comuni.

I benefici

Il clienti fornisce agli utenti esterni un servizio efficiente, sicuro ed affidabile. Inoltre ha un controllo degli asset degli utenti e delle problematiche più comuni.