

Ricordarsi quando un cliente ha chiamato e per chiedere che cosa, come è stato risolto un particolare problema o quali azioni compiere a seguito di una telefonata non è più un problema. CIEMME@CENTRALINO tiene traccia di tutte le chiamate in entrata, archivia le attività svolte, ricorda quali azioni svolgere e permette di analizzare l'efficacia e la proattività del tuo call center.

## DESCRIZIONE

La ricezione al centralino di una chiamata rivolta ad un tecnico o ad una persona dell'ufficio commerciale viene registrata indicando, oltre alla data e all'ora della chiamata, il nome della persona, la ditta di appartenenza, il motivo della chiamata e l'interlocutore aziendale richiesto. Inoltrata la telefonata al diretto interessato sarà sua responsabilità il completamento della scheda e dovrà inserire come si è risolto il problema, se sono state coinvolte altre persone, se ci sono delle attività correlate da eseguire e se la telefonata è stata chiusa. Una volta chiusa la chiamata questa passerà nell'elenco delle cose fatte e potrà essere usata per analizzare l'efficienza ed il servizio offerto dal nostro servizio clienti.

Se l'interlocutore non dovesse essere disponibile, al suo rientro troverà nell'elenco delle telefonate "ricevute" tutte le persone da contattare, sapendo già il motivo della chiamata e da quanto tempo aspettano di essere richiamati.

Qualora sia installato anche Lotus Sametime, la persona che ha risposto alla telefonata può innanzitutto vedere se la persona richiesta è disponibile e, eventualmente, anticipare il motivo della chiamata.

## CARATTERISTICHE E FUNZIONALITA' PRINCIPALI

- Visione telefonate "da fare"
- Visualizzazione "attività personali"
- Visualizzazione "attività di ufficio"
- Statistiche per le telefonate in entrata
- Assegnazione guidata operatori per area
- Storico telefonate fatte e ricevute

## ALCUNI NOSTRI CLIENTI

Abas Business Solutions Italia - Alcisa - Armonia - Ars Chirurgica - Automa - Bahlsen - BlowStar  
Brevetti Stendardo - Campagnola - Comune Casalecchio di Reno - Comune Cologno Monzese - Comune Maranello  
Corradi Group - Credito Coop. Ravenna e Imolese - Farmac Zabban - Fattorie di Montechiaro - Fini Modena  
Gruppo Fini Compressori - Intercond Service - Italia Zuccheri - Itermar - Marazzi Group - MCB Markwins  
Meccanica Cataldi - Mitsubishi Electric Europe - NTN Italia - Reno - Sitek - Tegea - Unindustria Bologna  
Valdeb - Value Part Europe - Viro - VRM