

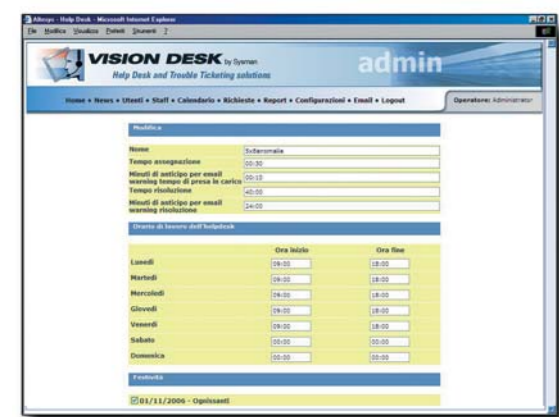
## Modulo SMS Generator:

### > Ancora più Mobile!

Per offrire un servizio ancora più efficiente ai propri clienti, Sysman ha creato il modulo SMS Generator, che vi permette di inoltrare gli avvisi generati da Vision Desk direttamente verso i cellulari dei vostri clienti, dell'amministratore di sistema e degli operatori dello staff.

Grazie a questo innovativo sistema, sarete in grado non solo di migliorare l'efficienza della comunicazione interna all'azienda, con l'aumento dei canali di contatto, ma anche di offrire ai vostri clienti un servizio efficiente che aumenti in loro la sensazione di essere entrati in un'azienda che si cura con attenzione dei propri clienti.

Con SMS Generator, realizzerete un'efficiente comunicazione multi canale, integrando le potenzialità della comunicazione mobile.



## Modulo Multi Language:

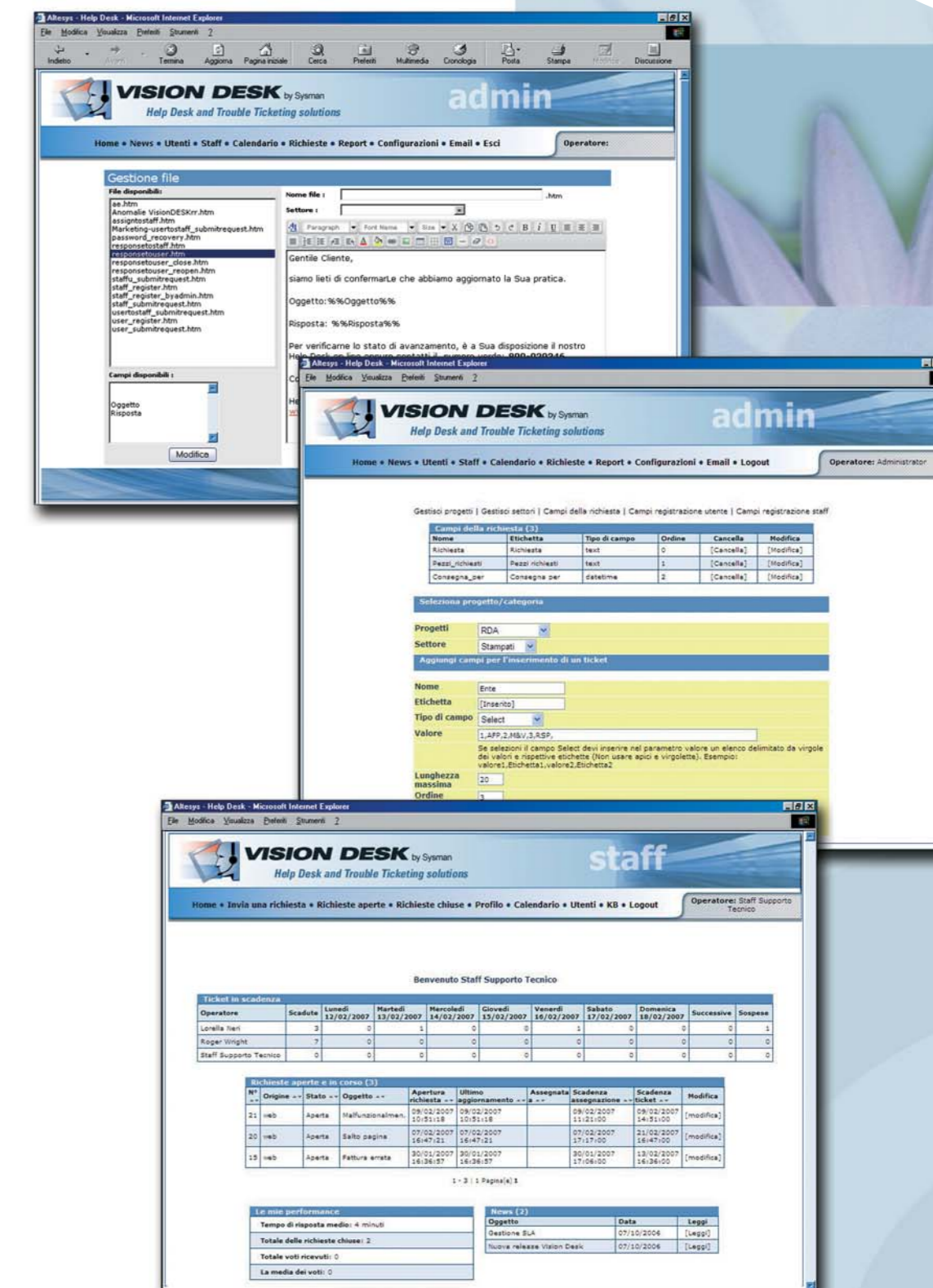
### > Un servizio di Help Desk nella lingua preferita.

L'utilità di un'informazione assume un valore aggiunto se l'informazione stessa è nella lingua dell'utente.

Lo stesso vale per un software: garantire un software di Help Desk che permetta la compilazione di un ticket con istruzioni nella propria lingua è indispensabile per tutte quelle aziende che hanno una clientela internazionale ed ancora di più se gli operatori che ricevono le richieste sono dislocati in diverse nazioni, ma devono utilizzare lo stesso programma.

Grazie al modulo Multi Language, Vision Desk, inizialmente fornito in italiano, può essere implementato con un'interfaccia in inglese o nella lingua che si preferisce, grazie alla possibilità di tradurlo autonomamente ed in modo semplice nella lingua di interesse.

cmee www.cmee.com



I prodotti Sysman sono distribuiti da:



Timbro del rivenditore



www.sysman.it



Sysman Srl - Via Ivrea, 75 - 10016 Montalto Dora (Torino)  
Tel. 0125.652411 - Fax 0125.652392 - info@sysman.it

www.sysman.it

## Vision Desk: semplice ed efficace.

Gestire pratiche di Help Desk attraverso un'applicazione Web based significa garantire ai propri clienti un servizio di supporto completo, veloce, che possa integrare strutture esterne all'azienda e che dia la possibilità di monitorare continuamente l'avanzamento di ogni richiesta.

### Per questo motivo Sysman offre Vision Desk:

- > una piattaforma Web, operativa 24h su 24, 7 giorni su 7;
- > la possibilità di gestire e controllare le pratiche in modo semplice e veloce;
- > un servizio usufruibile direttamente da ogni cliente;
- > un sistema multi canale per la gestione delle richieste, che affianca alla struttura Web sistemi di e-mailing, telefonia e SMS;
- > un Knowledge Database per la soluzione immediata delle problematiche più frequenti e la creazione di FAQ;
- > il controllo completo, da parte dell'amministratore, su ogni pratica aperta, su come viene risolta e in quanto tempo.
- > gestione SLA.

### Il problema è la soluzione.

Vision Desk significa offrire ai propri clienti informazioni e risposte efficaci e competenti, nel minor tempo possibile, con la massima ottimizzazione delle risorse, significa cioè trasformare ogni problema nell'occasione per fidelizzare un cliente.

Offrire un efficace e veloce servizio di supporto ai propri clienti è una filosofia aziendale vincente, e Vision Desk è la soluzione ideale per creare un support center multi canale di Trouble Ticketing e Knowledge Management.



### Help Desk, ma più veloce!

> Grazie all'indirizzamento automatico delle pratiche di Help Desk al reparto di competenza, Vision Desk permette di risolvere più in fretta i problemi segnalati dagli utenti.

Grazie alla sua semplicità, Vision Desk può essere utilizzato anche per garantire un efficiente servizio di supporto e comunicazione interno all'azienda, velocizzando e semplificando le dinamiche di comunicazione tipiche dell'ambiente lavorativo.

Vision Desk non è solo il modo più efficiente per gestire il Trouble Ticketing, ma è anche una risorsa in grado di lasciarvi più tempo per affrontare le necessità degli utenti e del vostro business.

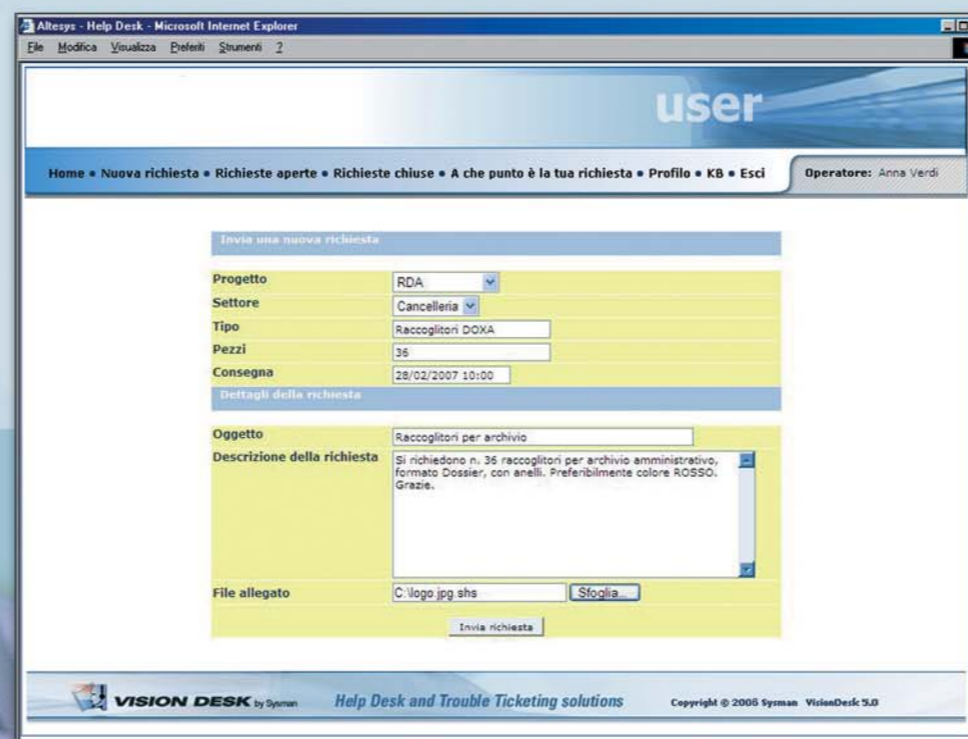
### Web è bello.

> La struttura interamente Web based ed un sistema multi canale di gestione delle richieste sono i punti di forza dell'applicativo Sysman, capace così di trasformare l'attività di Help Desk in una sovrastruttura permeante tutta l'azienda.

Una volta installato sul server, Vision Desk sarà in grado di integrarsi con il vostro sito Web, permettendo ai vostri clienti e agli operatori di inserire le richieste da un qualsiasi computer con accesso alla rete, in qualsiasi momento, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, azzerando il numero di chiamate telefoniche necessarie all'ottenimento di una risposta. Ogni segnalazione viene immediatamente diretta al personale competente, che riceverà una email di segnalazione. L'utente sarà in grado di controllare in ogni momento lo stato di avanzamento delle proprie richieste, se sono state lette e se vi è già stata una risposta da parte del personale di competenza. Una e-mail di ritorno lo informerà dell'avvenuta risoluzione della pratica, che sarà archiviata nel database. La pratica potrà essere richiamata ogni qualvolta si riscontrerà una problematica simile, velocizzando ulteriormente la risoluzione dei problemi più frequenti.

### Gestione degli SLA.

> I Service Level Agreement (SLA) sono strumenti essenziali per dimostrare l'efficienza di un servizio di Help Desk multilivello e/o multiservizio. La gestione degli SLA prevede la definizione di due possibili parametri: il tempo massimo di risoluzione di una pratica e l'eventuale tempo massimo di presa in carico della stessa, inteso come tempo intercorrente tra l'apertura da parte del cliente finale (User) e la prima assegnazione ad un membro dello Staff incaricato della sua gestione. L'introduzione degli SLA permette il calcolo automatico di data ed ora di scadenza di una richiesta/pratica, per ogni progetto/settore creato in fase di configurazione. Ciò è possibile grazie alla definizione di uno o più "calendari" di lavoro del servizio di Help Desk, in base ai quali vengono specificati giorni e turni di lavoro, completati eventualmente dal calendario delle festività che sospendono il servizio. Per una più efficace gestione dell'iter delle pratiche, un membro dello Staff può sospendere manualmente il calcolo degli SLA, qualora sia necessario un riscontro da parte del cliente. Alla risposta dell'utente, il sistema ricalcola automaticamente la nuova data/ora di scadenza dello SLA. La gestione di "alert", via e-mail, in caso di imminente scadenza di uno SLA o presa in carico di una pratica, consente all'amministratore del sistema e ad eventuali membri dello staff di tenere sotto controllo il rispetto dei tempi concordati con il cliente.



### Semplicità:

> Vision Desk utilizza un'interfaccia grafica e concettuale semplice ed intuitiva, basata sugli standard Web più riconosciuti: anche senza un'apposita formazione, chiunque potrà comprendere in modo intuitivo come aprire la propria pratica di Help Desk, snellendo così le operazioni necessarie alla gestione dei processi.

Ogni utente (cliente) effettua l'accesso al sistema tramite Web con una semplice login: in fase di validazione, Vision Desk può inoltre appoggiarsi a database esterni per controllare la scadenza di eventuali contratti di assistenza associati, limitando o bloccando l'inserimento di nuove pratiche.

La gestione della Knowledge Base online permette di analizzare in ogni momento la propria casistica aziendale, con la possibilità inoltre di creare FAQ per gli argomenti più comuni.

Consentendo l'accesso limitato al database anche agli utenti, chiunque potrà ricercare autonomamente la risposta al proprio problema, senza più la lunga e costosa necessità di entrare in contatto con l'operatore.



### Monitoraggio continuo:

> Qual è il numero di richieste pervenute? Qual è il numero delle risposte date? Quali sono i canali da cui pervengono tali richieste? Quante sono al momento quelle aperte, in corso o quelle chiuse? Quali sono infine i settori che ne ricevono di più? Vision Desk lo sa ed è in grado di creare report, sia in formato testo che grafico.

La gestione del Knowledge Management, se affrontata con i software giusti, può sensibilmente migliorare l'offerta complessiva di un'azienda, andando ad individuare i punti critici dove è necessario intervenire.

### Multi progetto, multi settore, multi modulo:

> Il punto di forza di un efficiente servizio di Help Desk è la capacità di indirizzare i problemi immediatamente alle persone più competenti in materia, favorendone così la rapida risoluzione.

Per questo Sysman ha creato una piattaforma caratterizzata dalla semplicità di implementazione e personalizzazione, dove la gestione dei progetti a livello centrale permette di creare moduli di richiesta specifici per i diversi settori di competenza.

Inoltre, la possibilità di creare un infinito numero di progetti/settori, a cui associare un numero illimitato di operatori (in grado di seguire le pratiche cui sono associati in modalità condivisa o esclusiva) permette la perfetta adattabilità del software Sysman a qualsiasi tipologia aziendale, per poter dare sempre i risultati migliori.

### Un valore aggiunto:

> Integrazione con le piattaforme telefoniche e Contact Pro.

Vision Desk nasce come piattaforma in grado di interfacciarsi efficacemente alle più importanti centrali telefoniche, per consentire l'immediata acquisizione delle informazioni del chiamante e quindi la gestione automatica dell'anagrafica e della pratica. Vision Desk è perfettamente integrato con Contact Pro, la piattaforma per il Database Marketing, il Telemarketing ed il Contact Management di Sysman che consente ad un operatore di Call o Contact Center di gestire campagne sia Inbound che Outbound con una grande efficienza operativa.