Customer Care

Con Customer Care offriamo a voi e ai vostri collaboratori un punto di riferimento centrale per tutte le vostre questioni in materia di ICT. Il nostro servizio si adatta in modo modulare alle vostre esigenze.

Puntate anche voi su un supporto ICT disponibile rapidamente e in grado di risolvere in modo competente tutte le vostre richieste. Se necessario 24/7. Sia su scala nazionale che internazionale. La nostra offerta è disponibile sotto forma di pacchetto completo o di singoli moduli che possono essere combinati in modo mirato in base alla vostra organizzazione e alle vostre esigenze. Con Customer Care date priorità alle vostre attività strategiche. Alleggerite il carico di lavoro dei vostri collaboratori. Riducete i tempi di attesa. E fate in modo che la vostra azienda funzioni senza problemi. Nell'interesse dei vostri clienti.

Supporto ICT completo

Con Customer Care i vostri collaboratori possono accedere rapidamente a un supporto professionale per tutte le questioni che ruotano intorno alla vostra infrastruttura ICT. I nostri specialisti sono sempre disponibili: dalle semplici domande sull'uso di un prodotto sino ai complessi problemi di configurazione.

Un unico punto di riferimento per tutte le richieste

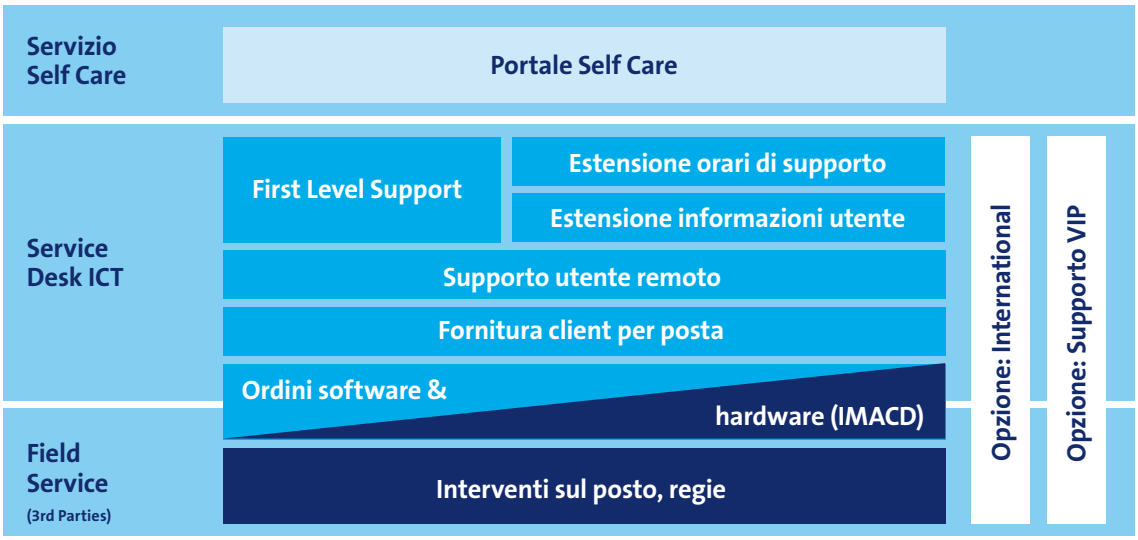
Un unico Service Desk ICT riceve tutte le richieste e fa sì che vengano subito elaborate o inoltrate. Siete voi stessi a decidere se questo Service Desk debba essere disponibile 24/7 o solo in determinati orari da voi prestabiliti.

Dal supporto remoto all'intervento sul posto

Il supporto avviene in forma telefonica e, se necessario, attraverso un intervento sul posto, in qualsiasi parte del mondo. In modo del tutto personalizzato e in base alle vostre necessità, il nostro pacchetto di base Customer Care può essere ampliato con ulteriori moduli, fino al pacchetto completo «senza pensieri» con il quale tutto il vostro supporto ICT viene completamente affidato a noi.

Tutte le nostre prestazioni

- **Ricezione.** Un punto di riferimento centrale che riceve tutte le richieste. 24/7 o in base alle vostre necessità. Multilingue e internazionale.
- **Soluzione.** La vostra richiesta viene elaborata o inoltrata velocemente. Assistenza e supporto sino alla soluzione. Controllo della qualità incluso.
- **Intervento.** I competenti collaboratori del servizio tecnico intervengono sul posto, in tutto il mondo e con una qualità del servizio garantita.



Fatti e cifre

I nostri servizi nel dettaglio

Grazie alla sua struttura modulare, Customer Care si adatta alle esigenze della vostra organizzazione e vi permette di utilizzare nel miglior modo possibile i nostri servizi. Sono disponibili tre livelli con componenti combinabili a scelta.

- **(1) Portale Self Care.** In una prima fase i vostri collaboratori trovano autonomamente le risposte alle domande più frequenti. Il portale Self Care, dal design invitante, offre un'interfaccia utente intuitiva e facile da usare. Il catalogo delle soluzioni viene costantemente aggiornato sulla base delle richieste ricevute. La procedura autonoma che i vostri collaboratori vengono invitati a seguire contribuisce ad abbattere i costi.
- **(2) Service Desk ICT.** Il nostro supporto è disponibile attraverso un punto di riferimento centrale. Siete voi stessi a decidere i tempi e i contenuti del supporto. Da parte nostra vi garantiamo una qualità del servizio sempre elevata, su scala nazionale che internazionale.
- **(3) Intervento sul posto.** Anche all'estero vi forniamo assistenza sul posto con tutti i servizi tecnici e di supporto che riguardano la vostra infrastruttura ICT. Tra questi rientrano la configurazione di nuove postazioni di lavoro, il trasloco in caso di trasferimento della sede, l'ampliamento o la modifica di hardware e software così come lo smaltimento di apparecchi nel pieno rispetto dell'ambiente. Grazie al nostro rapido intervento garantiamo la produttività dei vostri collaboratori.

La nostra gamma di servizi

Portale Self Care	
Service Desk ICT	> Service Point centrale > Orari di supporto estesi > Ampie informazioni utente > Remote User Support > Fornitura client per posta
Field Service	> Supporto > Configurazione > Trasloco > Ampliamenti e modifiche > Smontaggio e smaltimento
Servizio VIP	> Numero di telefono personale per una gestione prioritaria > Specialisti con qualifica specifica > Interventi sul posto

I vostri vantaggi

- **Orientamento alla soluzione.** I vostri collaboratori sanno a chi rivolgersi in caso di bisogno. Il portale Self Care e il Service Desk ICT centrale offrono sicurezza e forniscono soluzioni.
- **Convenienza.** Si evitano tempi di attesa perché vostri collaboratori possono sempre contare su un punto di riferimento competente. Una certezza che contribuisce alla riduzione non solo dei costi, ma anche delle frustrazioni.
- **Precisione.** Affidando all'esterno il vostro supporto ICT, alleggerite il carico di lavoro dei vostri collaboratori e ottimizzate il loro impiego. Così potete concentrarvi sulle vostre attività strategiche.
- **Sicurezza.** Voi e i vostri collaboratori potete contare in ogni momento su un Service Level garantito, se necessario 24/7. Tagliato su misura in base alle vostre esigenze e garantito contrattualmente.

Le informazioni del presente documento non costituiscono un'offerta vincolante. Con riserva di modifiche in qualsiasi momento.

001 03-15

Swisscom (Svizzera) SA, Enterprise Customers, casella postale, CH-3050 Berna, tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise