



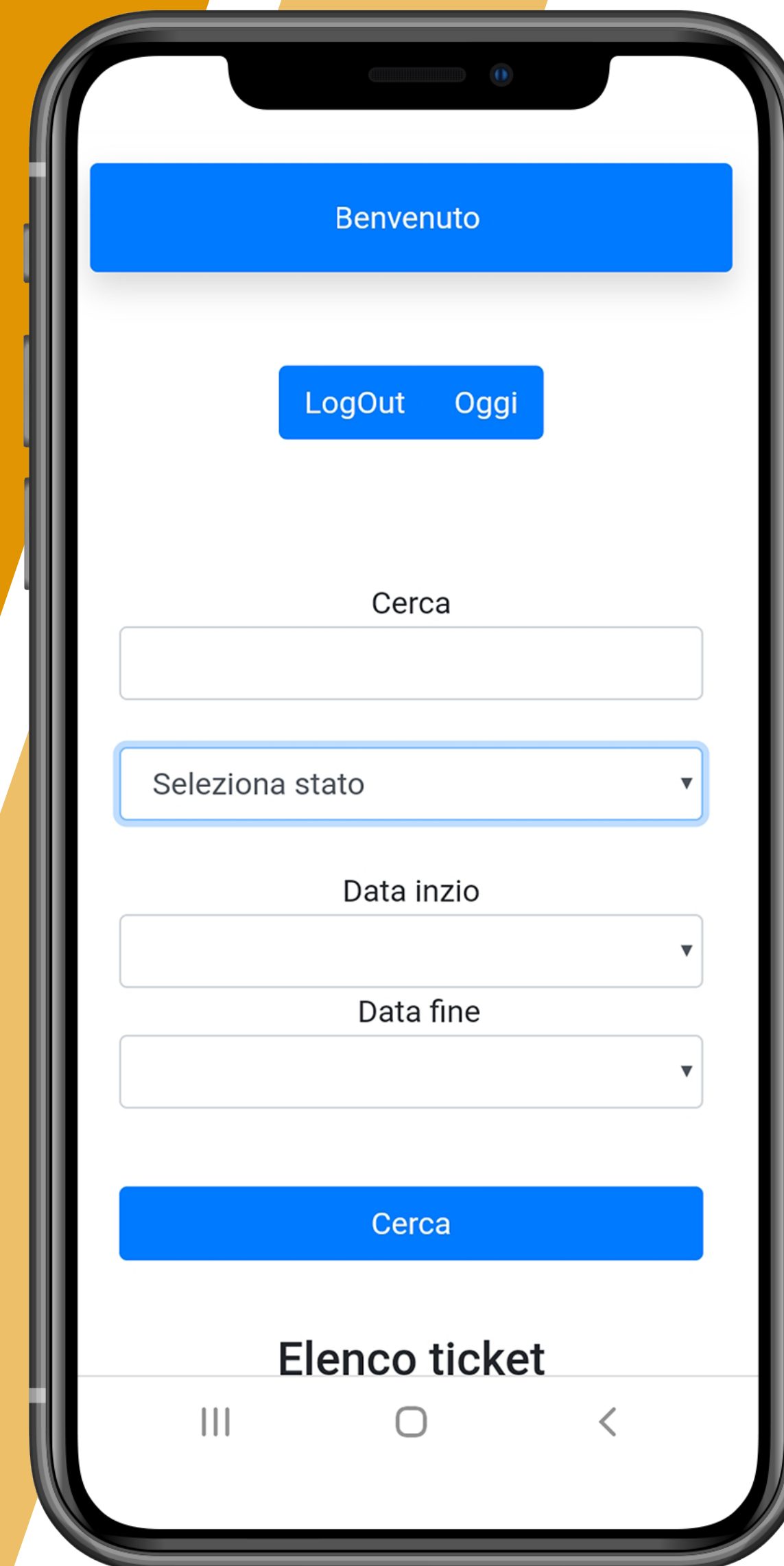
Mediacom
Contact Center In&Outbound

**Web App
Gestione Ticket
Pronto Intervento**



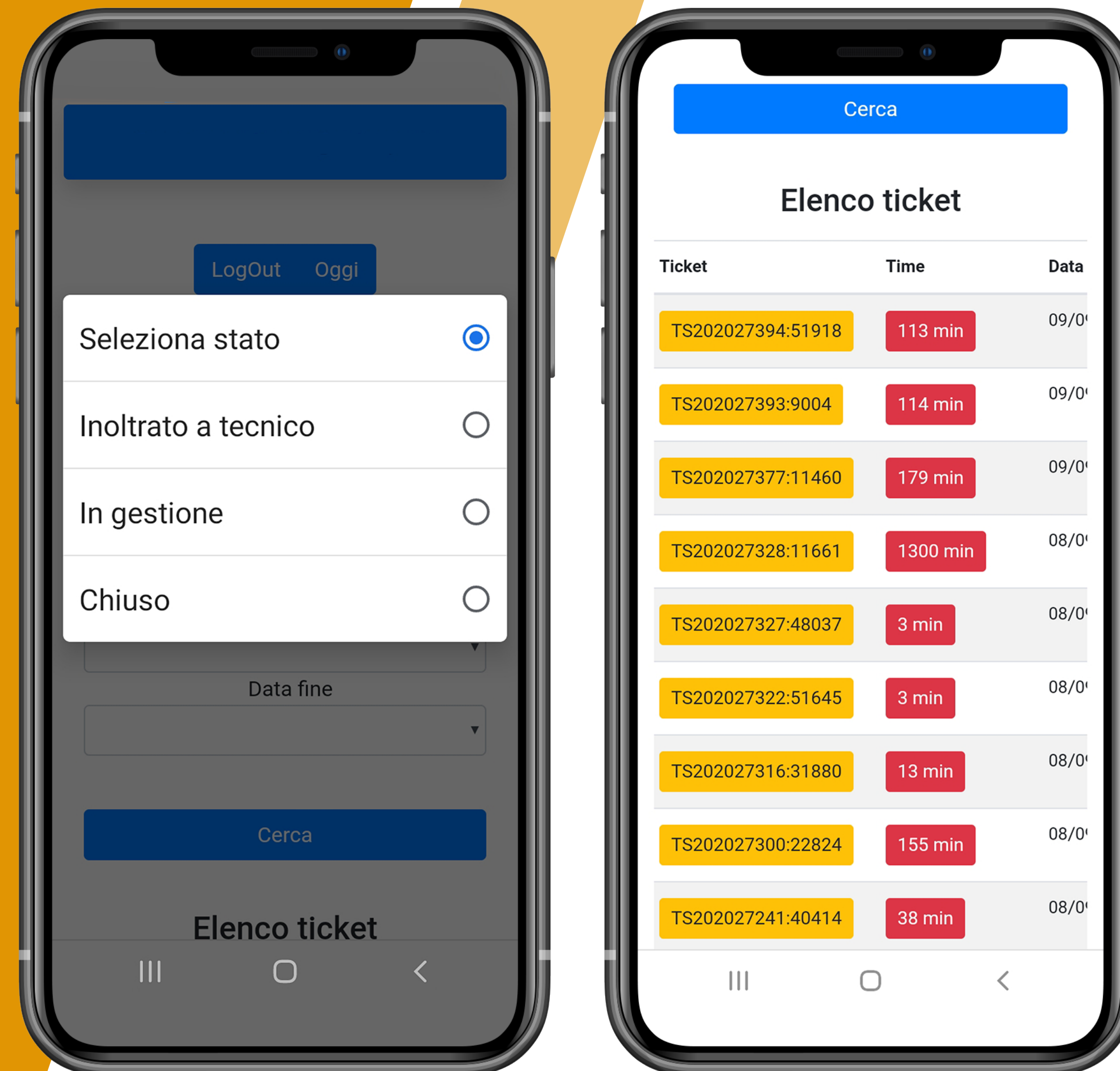
Cos'è

La web app gestisce la distribuzione dei ticket ai tecnici di **Pronto Intervento**, in seguito alla segnalazione dell'utente finale al **Call Center**.

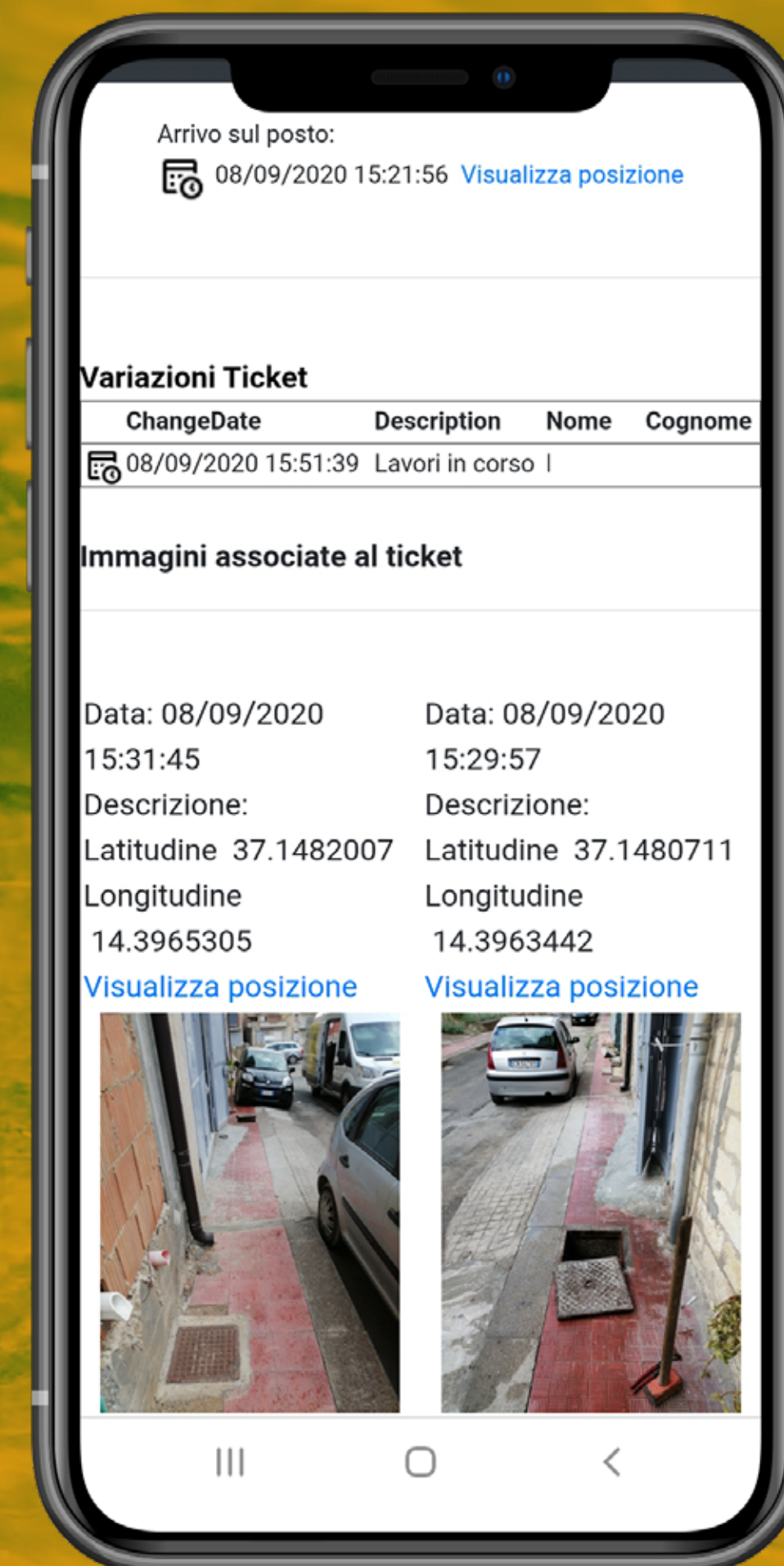
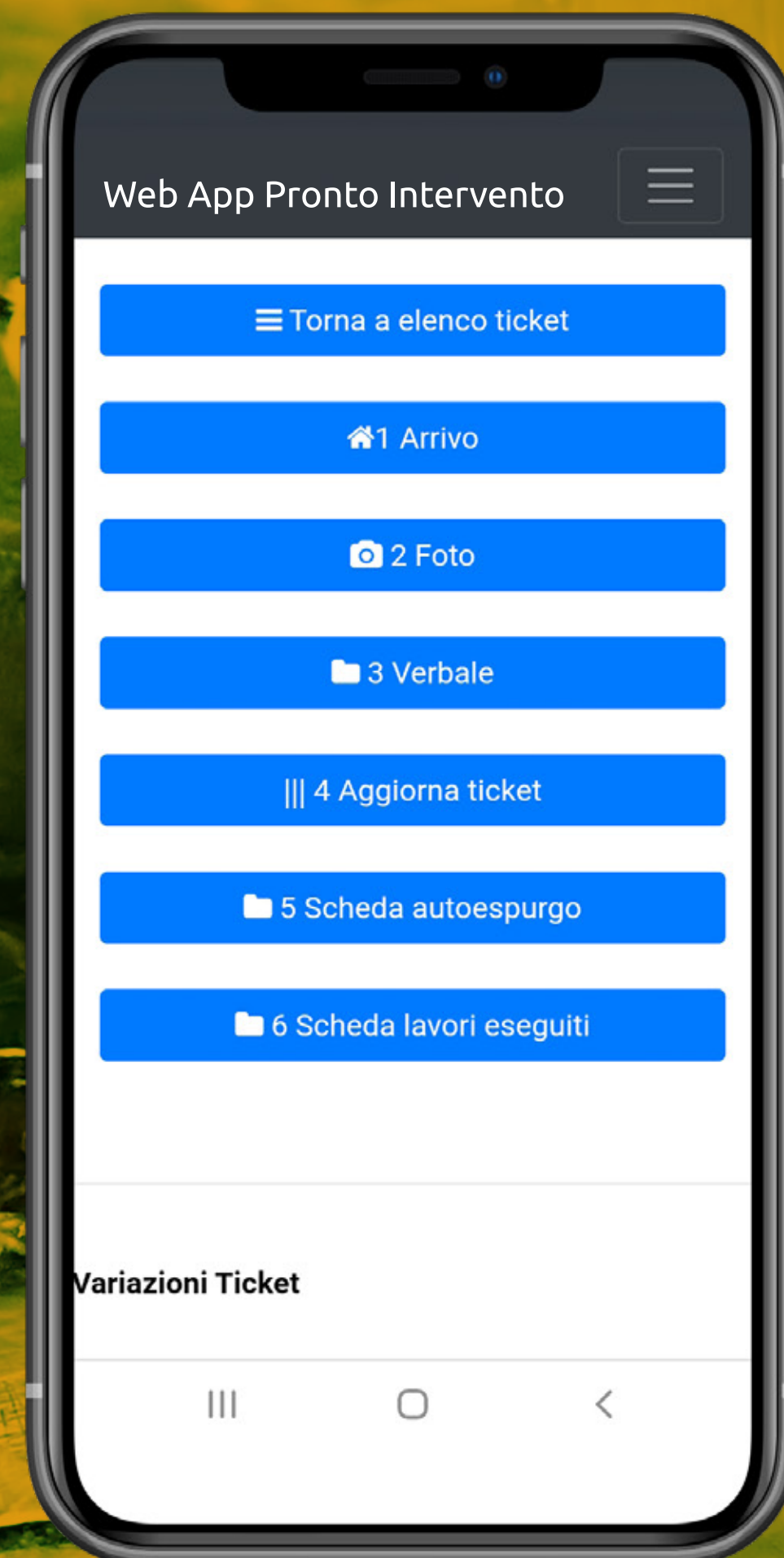


Come funziona

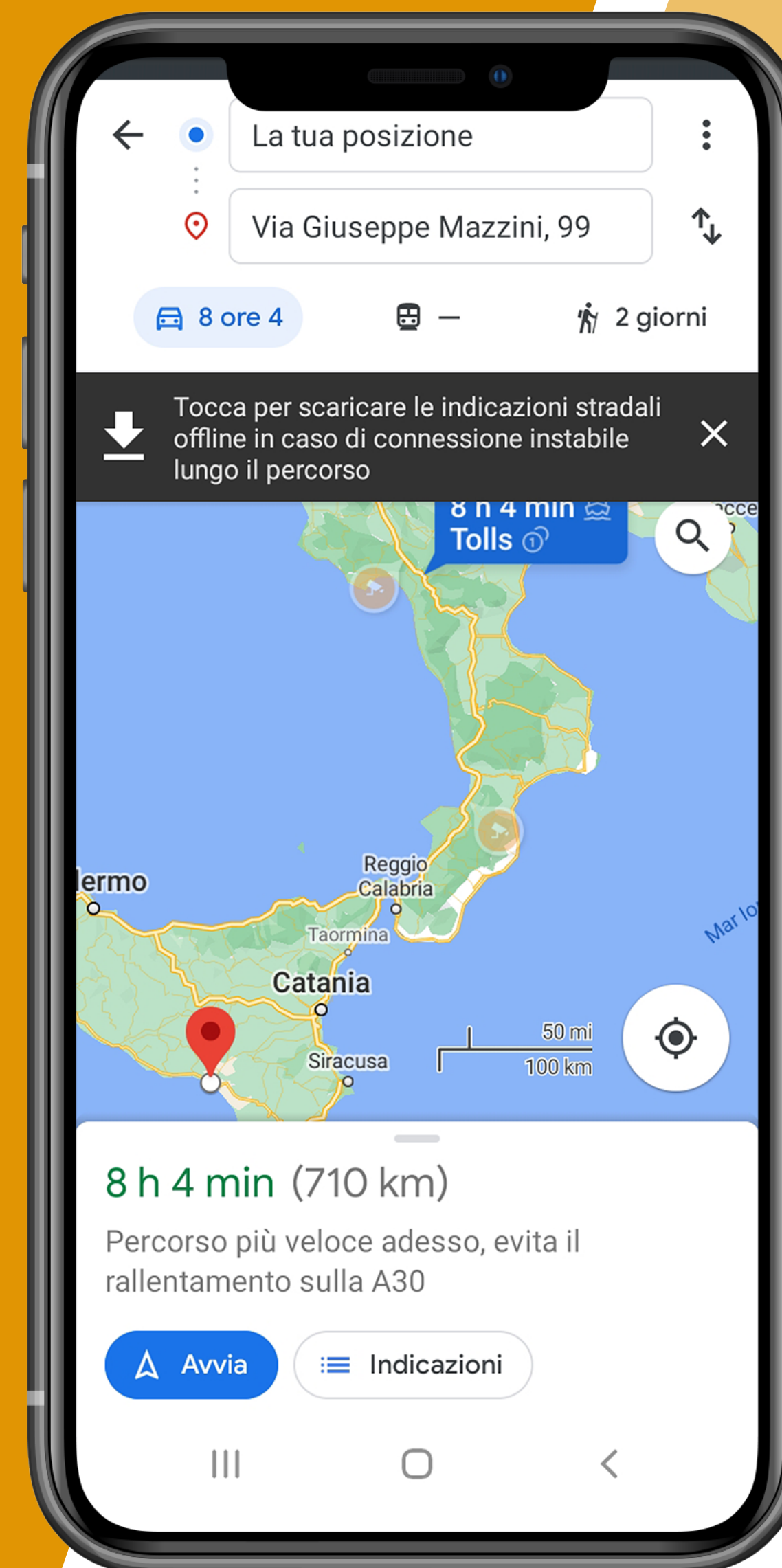
Quando l'utente finale segnala al Call Center un guasto o un disservizio, il **sistema di Trouble Ticket di Mediacom** genera un ticket che viene inserito in una coda per la presa in carico da parte del tecnico tramite la web app.



Durante l'intervento, il tecnico si geolocalizza, carica le foto scattate sul posto, descrive le attività e segnala ogni anomalia.



Una volta concluso l'intervento, l'aggiornamento dello stato del ticket nella web app viene riportato anche nell'applicativo gestionale Mediacom, in modo che l'operatore del Call Center abbia tutte le informazioni in tempo reale da fornire all'utente.



Tecnologia

Infrastruttura affidabile,
scalabile per garantire la
continuità operativa anche in
casi di eventi critici.

Sicurezza

Backup dei sistemi e dati.
Firewall integrati.
Protocolli di crittazione.

Privacy

Riservatezza e protezione dei dati personali.
Registro del trattamento.
Diario storico delle condivisioni dei dati.

Vantaggi



Personalizzazione
del servizio



Tracciabilità di ogni
intervento



Monitoraggio in real time di ogni
ticket da parte di Coordinatori e
Supervisor



Info dettagliati sul
ticket



Report personalizzati



Rispetto standard
ARERA



Upload foto



Geolocalizzazione



Firma del tecnico



Sincronizzazione con
gli applicativi Mediacom



Prestazioni veloci
e sicure



Analytics personalizzate



Servizio di qualità certificata
UNI EN ISO 18295-1:2017



Chiama il numero verde

800 023 123

oppure



scrivi a

comunicazione@soluzionimedia.com



soluzionimediacom.com |





www.soluzionimediacom.com

