

Dall'esperienza di ADM Services, nasce KARA S.r.l., società specializzata nella gestione in outsourcing del servizio di help desk. Tale soluzione offre ai nostri clienti vantaggi organizzativi ed economici, veicolando le informazioni attraverso una serie di canali comunicativi (Phone - Mail - Fax - Chat), in un unico punto di raccolta (Single Point Of Contact - SPOC).

Il servizio è predisposto per ricevere richieste di intervento:

H24

365 giorni all'anno

7 giorni su 7

Multilingue

Le soluzioni offerte si suddividono in:

ATTIVITA' OUTBOUND: comprendono Telemarketing, Teleselling e Gestione appuntamenti.

ATTIVITA' INBOUND: comprendono Help desk tecnologici, Customer Service, Servizio informazioni clienti.

Prerogativa del servizio di help desk è quello di creare e gestire in tutto il suo percorso la segnalazione effettuata dal cliente, dall'apertura alla sua chiusura, attraverso un sistema di TroubleTicketing.

Le principali attività che costituiscono il servizio sono le seguenti:

Il processo di criticità prevede:

Analisi del bug e relativa risoluzione. Il responsabile di team è deputato a monitorare e verificare che tale attività avvenga nei tempi più rapidi possibili. L'anomalia viene risolta in base agli SLA (Service Level Agreement) definiti.

Progettazione ed esecuzione delle catene di test, volte a verificare che le attività erogate non introducano errori aggiuntivi rispetto a quelli già risolti.

Chiusura del ticket che avviene attraverso:

- attestazione da parte del Fornitore dell'avvenuto ripristino delle funzionalità impattate dal problema;
- validazione da parte dell'Amministrazione dell'esito positivo dell'intervento.

Gestione dei ticket, i quali sono identificati da un codice univoco per ogni segnalazione. Gli interventi possono essere classificati in 2 tipologie:

- di I° livello, con eventuale risoluzione in primo contatto (es. tramite controllo remoto);
- di II° livello, che prevede il coinvolgimento di terze parti e/o l'intervento di specialisti on-site.

Repository di problemi già consolidati (FAQs), consultabili e accessibili da risorse della struttura o da utenti autorizzati.

Monitoraggio costante delle prestazioni di soddisfazione delle "service request".

Coordinamento e chiusura degli interventi volti al soddisfacimento delle "service request" nel rispetto degli SLA contrattuali (Service Level Agreement).

Rendicontazione dei livelli di servizio.