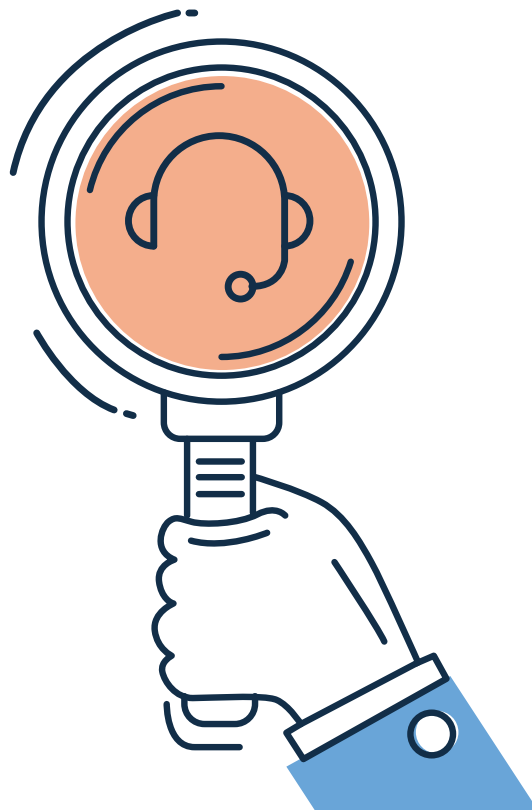


Call Center



Un **call center** “specializzato”
che si distingue da tutti gli altri.

La nostra centrale è dotata di un flusso primario di 30 linee telefoniche in entrata simultanea e supportata da un sistema operativo in grado di gestire chiamate provenienti da linee telefoniche fisse e linee collegate a combinatori.

- Il personale, formato in modo specifico e costantemente aggiornato, opera attraverso un programma software di gestione chiamate che, in tempo reale, automatico ed immediato, segnala alla ditta manuttrice la richiesta di intervento.
- All'arrivo della chiamata, l'operatore registra tutti i dati di riferimento dell'impianto, del chiamante nonché del problema specifico.
- Rintracciato l'impianto sul data-base, l'operatore, basandosi sulle disposizioni precedentemente concordate con la ditta di manutenzione, attua una serie di procedure volte alla corretta gestione della chiamata:
- Le chiamate di **emergenza** (persone bloccate, presenza di disabili, impianti in ospedali, case di cura...) **hanno priorità assoluta** e vengono inoltrate immediatamente attraverso la chiamata ai reperibili aziendali e relativo report di intervento effettuato da parte degli stessi;

Le segnalazioni per eventuali **guasti** o disservizi degli impianti vengono passate ai tecnici reperibili solo se il contratto lo prevede, altrimenti ne viene data segnalazione in ufficio in tempo reale tramite fax.

Per le chiamate di **"Segreteria"**, l'operatore prende nota della chiamata e invia fax riepilogativo.

Per ogni singola chiamata viene sempre data specifica comunicazione alla ditta.

La gestione dati è assolutamente riservata e quindi a **rischio zero**, con sistemi di back-up non accessibili al personale.

I nostri servizi di call center sono:

- **Gestione dell'allarme da dispositivo** bi-direzionale previsto dalla normativa EN 81-28 e relativa gestione dei segnali di sopravvivenza, batteria scarica, e prove tecniche di funzionamento dispositivo.
- **La centrale è in grado di riconoscere automaticamente** l'impianto che invia l'allarme tramite il riconoscimento del numero di telefono. Per questo tipo di allarme è stata prevista inoltre una priorità di chiamata in entrata sulle nostre linee.
- **Reperibilità 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.** Rivolto a chi, negli orari di chiusura, vuole comunque offrire una risposta come se l'ufficio non fosse mai chiuso, alle richieste di assistenza tecnica dei propri clienti.
- **Servizi di segreteria personalizzata** con linee telefoniche appositamente dedicate.

Inlinea si
rinnova ed è sempre
al passo con le vostre esigenze



 Via XXV Aprile 1945 63/9
40055 Castenaso (BO)
 Tel. 051 6059400 | Fax. 051 789146
 info@inlinesrl.com



Chiedeteci informazioni chiamando

051 60 59 400



oppure tramite il nostro sito web

www.inlinesrl.com