



VocalTek

Customer service

L'obiettivo

Offrire a tutti i clienti la possibilità di ottenere ogni informazione sullo stato dei propri ordini in tempi brevi e senza vincoli di orario. Consentire ai propri clienti di conoscere immediatamente e in qualunque momento il prezzo e la disponibilità di un prodotto. Gestire con successo e con la maggior rapidità il servizio post-vendita e in particolare le richieste di reso, note di accredito e copie fatture. Facilitare il contatto della rete vendita, e in particolare degli agenti, con la clientela acquisita o potenziale.

Aggiornare nel più breve tempo qualunque modifica dei dati anagrafici dei clienti.

Rispondere in tempi brevi e senza vincoli di orario alle richieste di cataloghi pervenute dai clienti, acquisendo contemporaneamente dati utili per il marketing.

La soluzione tecnologica proposta

Stato dell'ordine gestisce automaticamente tutte le richieste di informazione sugli ordini, per permettere ai clienti di controllarne lo stato in ogni momento e in qualunque giorno dell'anno solo con una telefonata.

Prezzo e disponibilità offre una risposta immediata e precisa a tutti coloro che chiamano per chiedere il prezzo degli articoli a listino e la loro reale disponibilità a magazzino.

Assistenza post-vendita risponde automaticamente alle richieste commerciali dei clienti, con particolare attenzione alla gestione dei resi, delle note di accredito e delle copie fatture. Garantendo l'accesso senza limiti di orario e l'affidabilità e la tempestività delle risposte.

Visita agente centralizza e ottimizza la gestione telefonica delle richieste di visita di un agente.

Modifica anagrafica gestisce automaticamente e nella maniera più efficiente tutte le telefonate dei clienti che annunciano modifiche ai loro dati anagrafici.

Richiesta cataloghi raccoglie e registra automaticamente tutte le richieste di spedizione di cataloghi e altro materiale informativo da parte dei clienti già attivi o potenziali.

Il servizio offerto

- Stato dell'ordine
- Prezzo e disponibilità
- Assistenza post-vendita
- Visita agente
- Modifica anagrafica
- Richiesta cataloghi

Customer Service



Amministrazione



Servizi Generali



Servizi Web



Marketing



Vendite



Banche



atitlan engineering srl

Centro Servizi Parlascio - via di Gello 25 - 56123 Pisa

p.iva 01465480505 - tel. +39 050.8312292 - fax. +39 050.8311374

e-mail atitlan@atitlan.it - web www.atitlan.it