

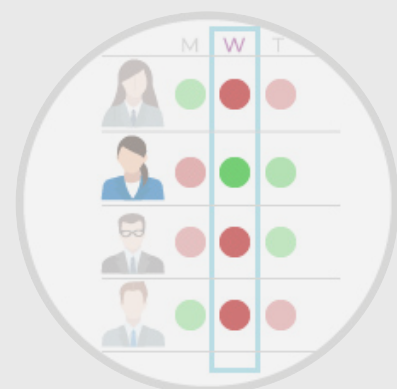
Link2 STAFF

ENTERPRISE

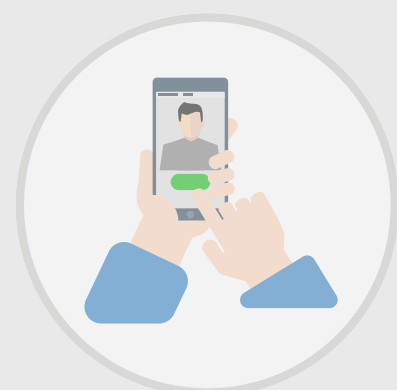
 SOFTWARE **LINK**



L'utente chiama il numero generale di assistenza e la chiamata viene gestita dalla soluzione LINK2STAFF.



La chiamata viene inoltrata ai tecnici o alla squadra reperibile di turno.



Quando un tecnico disponibile risponde, digita un tasto per confermare la presa in carico della richiesta.



Vengono inviate notifiche via email e sms ai reperibili in servizio e ai relativi responsabili durante tutto il processo per gli eventi salienti.

LINK2STAFF Info e funzionamento

Link2Staff è il sistema avanzato, efficiente ed attivo 24/7, per la gestione della reperibilità telefonica, fondamentale per garantire un pronto intervento efficace alle richieste di assistenza o in situazioni di emergenza.

La soluzione è installata in cloud e viene erogata tramite un canone mensile.

Grazie al **CLOUD** non servono né server né centralini fissi, è sufficiente disporre di una connessione a internet.

Link2Staff è tutto **completamente digitale!**

LINK2STAFF ENTERPRISE

Caratteristiche

2

Prefisso impostabile

Il numero da chiamare viene assegnato con il prefisso voluto.

Calendario configurabile

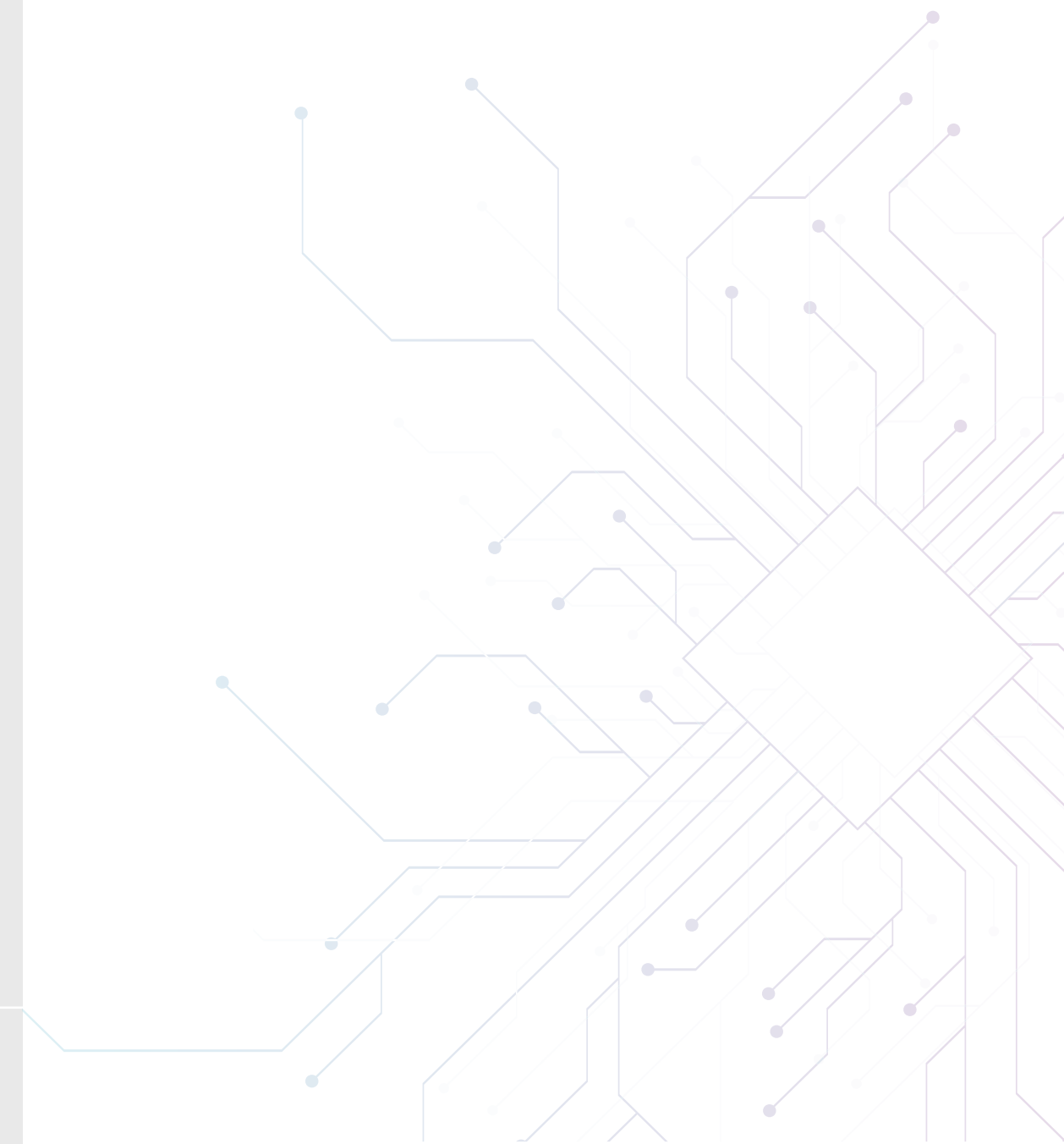
Il calendario dei turni della reperibilità è interamente raggiungibile, personalizzabile e configurabile online, tramite l'intuitiva piattaforma web.

Tracciabilità chiamate

Tutte le chiamate gestite da Link2Staff possono essere tracciate e supervisionate dai responsabili e dai colleghi a cui viene notificata la conclusione della chiamata e lo stato dell'assistenza.

Stampe

Link2Staff offre stampe di base e la possibilità di implementare nuove stampe specifiche su richiesta.

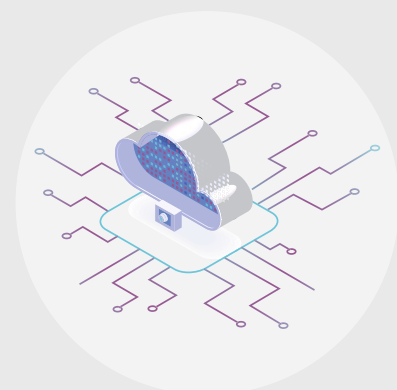




Nessun limite al numero di conversazioni contemporanee.



In base alla richiesta del cliente, il servizio può essere installato On Premises o essere erogato in Cloud.



Possibilità di gestione Multi-impianto grazie alla quale è possibile la gestione della reperibilità di più impianti, più clienti e/o più commesse.



Possibilità di integrazione con i sistemi del cliente, di implementazione e personalizzazione su richiesta.

3

LINK2STAFF ENTERPRISE Vantaggi

Link2Staff Enterprise è :

- Installato in CCloud
- Semplice nella gestione e nell'utilizzo
- Un servizio efficiente da offrire ai clienti
- Personalizzabile
- Integrabile.

SERVIZI INCLUSI

	LITE	ENTERPRISE
Numero assegnato con prefisso della sede di lavoro	✓	✓
Accesso al front end amministrativo	✓	✓
Gestione accessi differenziati a livelli	✗	✓
Personalizzazione messaggio e musica accoglienza	✓	✓
Tracciabilità delle chiamate	✓	✓
Registro delle chiamate (tabella con storico delle chiamate ricevute ed effettuate ai reperibili)	✓	✓
Report standard (chiamate totali per periodo impostato)	✓	✓
Più di 2 chiamate contemporanee	✗	✓
Possibilità di modifica, da parte del cliente, delle logiche priorità dei reperibili -> i reperibili vengono chiamati in base all'ordine di priorità. Il Cliente può intervenire solo per cambiare l'ordine.	✓	✓
Possibile modifica, da parte del cliente, delle logiche di reperibilità su calendario -> La reperibilità si basa su calendari, turni e priorità. Il cliente può intervenire per cambiare priorità, turni e calendari reperibilità.	✗	✓
Notifiche via email ai reperibili in servizio e ai relativi responsabili in caso o meno di risposta	✓	✓
Notifiche via sms ai reperibili in servizio e ai relativi responsabili in caso o meno di risposta	✗	✓
Registrazione conversazioni	✗	✓
Gestione Multi Cliente \ Impianto \ Commessa - tramite inserimento PIN di riferimento per ciascun impianto	✗	✓
Possibilità di Personalizzazioni	✗	✓

OPZIONI AGGIUNTIVE

Multilingua	✗	✓
Report aggiuntivi e personalizzati	✗	✓
Successive modifiche messaggi accoglienza e musica d'attesa	✗	✓
Integrazione con Microsoft Teams	✗	✓
Parallel Ringing	✗	✓





CONTATTI

Sede amministrativa:
Via G.Borgazzi, 87/A 20900 Monza (MB)

Tel +39 039 2003334



La presente documentazione potrebbe contenere immagini di prodotti, servizi o marchi registrati di proprietà Software Link S.r.l. oppure di terze parti, le quali rimangono di proprietà dei rispettivi produttori e protetti dalle relative leggi sul copyright. Nel caso di proprietà intellettuale, i diritti rimangono in esclusiva dei rispettivi detentori. Questo documento può essere modificato senza preavviso e non può far parte di un documento contrattuale.

Ed. 322021

