

# CUSTOMER ENGAGEMENT SOLUTIONS



## IL PERCORSO A OSTACOLI AFFRONTATO DA OGNI UTENTE

Dalla contrattualizzazione fino alla richiesta di supporto on-line o off-line, quando si utilizza un servizio, ogni passo può creare problemi inattesi per diversi utenti. La user experience è cambiata: interagire con gli strumenti moderni richiede l'acquisizione delle competenze essenziali per poter operare in modalità self-service, H24 e ovunque si trovino.



Cosa accade se l'utente incontra delle difficoltà in una qualunque di queste fasi? Probabilmente si rivolgerà altrove.

## COME AVVICINARE L'AZIENDA E L'UTENTE



### Inspiratevi alle migliori guide turistiche

Offrite il supporto di una persona competente che in pochi minuti possa mostrare il funzionamento dei servizi e chiarire i dubbi, trasformando degli sconosciuti in prospect.



### Processo digitale al 100%

Compilazione on-line dei moduli, upload dei documenti scansionati, riconoscimento da remoto: tutto da casa propria e senza spreco di tempo e carta.



### Re-umanizzate il canale on-line

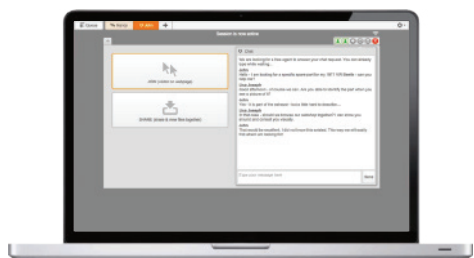
Per molti utenti il fattore umano continua ad essere un elemento non trascurabile che si è perso nel passaggio dal negozio all'on-line. Reinsertitelo nei processi più critici.

## TECNOLOGIE DI RIFERIMENTO

Le soluzioni proposte sono applicabili in tutti i contesti in cui l'interazione e il supporto in tempo reale con il cliente rappresentano una priorità, ad esempio nei mercati **telco**, **utilities**, **finance** e **shopping on-line**.



Il **co-browsing** è una navigazione web sincronizzata tra due o più utenti limitata al sito sul quale è stato abilitato. L'utente e l'operatore vedono la stessa pagina, la posizione dei rispettivi cursori e gli eventuali click. Mediante l'inserimento di semplici tag HTML è possibile offuscare la visualizzazione dei dati sensibili e inibire il click.



L'operatore ha a propria disposizione un'interfaccia web dedicata che consente di interagire con l'utente mediante **live chat**, **document sharing**, **document co-browsing**. Ogni sessione è protetta da un PIN di lunghezza e durata (timeout) configurabile, generato in tempo reale dall'operatore ed inserito dall'utente in un'apposita maschera.



Mediante l'integrazione della **videoconferenza** è possibile creare delle applicazioni mobile e web-based che offrono una videocomunicazione HD one-to-many indipendente dalla rete e dal dispositivo utilizzato. È applicabile in tutti i contesti in cui l'interazione faccia a faccia con l'utente rappresenta una chiave di differenziazione.

## LA NOSTRA OFFERTA DEDICATA

Il nostro team è a vostra disposizione per supportarvi in ogni fase del processo di adozione:

- Supporto consulenziale pre-adozione per i team di Marketing, CRM, Architecture e Operations.
- Progettazione e deployment "chiavi in mano" delle nuove piattaforme dedicate al Customer Engagement.
- Integrazione con sistemi e servizi ingegnerizzati dal Cliente e/o da terze parti.
- Supporto alle Operations per garantire la piena efficienza e operatività della piattaforma e dei servizi.

### L'AZIENDA

Par-Tec S.p.A. è un software & infrastructure system integrator specializzato da oltre 15 anni nella fornitura di servizi professionali altamente qualificati e nella progettazione di soluzioni cross-market innovative e personalizzate.

Attraverso le due business unit localizzate a Roma e Milano offre consolidate competenze negli ambiti dell'IT Infrastructure & Services, della Business Intelligence e delle Vertical Applications dedicate al mercato finanziario.

#### direzione e sede legale

via campanini, 6  
20124 milano  
tel: 02-66.732.1  
fax: 02-66.732.300

#### unità operativa

p.zza san benedetto da norcia, 33  
00071 pomezia (rm)  
tel: 06-9826.9600  
fax: 06-9826.9680

#### sito web

www.par-tec.it  
e-mail  
info@par-tec.it  
sales@par-tec.it