Feedback

Muoviamo le idee,
non le persone™

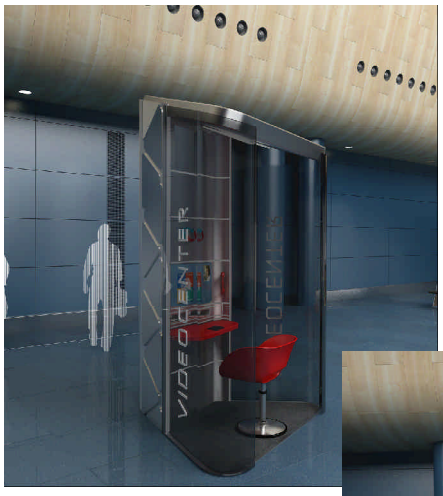
video contact center

Il customer care virtuale senza barriere spazio - tempo

L'importanza dell'**assistenza al cliente** riveste oggigiorno un ruolo che si fa sempre più centrale, perché permette di raggiungere nuovi traguardi in termini di **soddisfazione** e di **fidelizzazione** dell'**utente finale**.

Per questo **Feedback Italia** ha voluto creare un **sistema multimediale completo** che permetta di comunicare in **audio**, **video** e **dati** direttamente con l'operatore, fruendo di assistenza specialistica delocalizzata.
video contact center coniuga la **semplicità d'uso** e la sua **interfaccia amichevole** con le potenzialità del **contatto interpersonale**, permettendo di creare postazioni d'ufficio remote con assistenza altamente qualificata.

L'**identità dell'utente** è verificata attraverso il controllo incrociato del documento di identità- acquisito in tempo reale attraverso il lettore ottico - con l'immagine video del sistema remoto.



L'operatore quindi fornisce assistenza in tempo reale grazie alla **conversazione audiovisiva** e supporta le esigenze dell'utente remoto inviandogli la **copia digitale del documento** richiesto.

L'operatore assiste nella compilazione, grazie alla **scrittura a quattro mani** sul documento e, al termine, viene apposta la **firma digitalizzata**.

Il modulo viene quindi **processato dall' operatore** e stampato localmente, come **copia per l'utente**.

Il totem è intuitivo e pensato per l'accesso naturale anche per i portatori di handicap.

Feedback interactive systems Italia S.p.A.
via J. F. Kennedy 10, 10024 Moncalieri -TO- Italy__Tel +39 011 19501111__Fax +39 011 19501199__www.feedbackitalia.it