

# Wam: Help Desk e CRM

attraverso la medesima interfaccia semplice ed intuitiva, Wam consente agli utenti di accedere a ulteriori applicazioni.

## WAM HELP DESK

### Gestione & Mail Ticket

Apertura, chiusura ticket con comunicazione via mail al cliente e al personale incaricato a gestire l'assistenza richiesta



### Workflow Ticket

Possibilità di reindirizzare il ticket a operatori di secondo livello o a terze parti attraverso l'accesso via Web



### Personalizzabile

Elevato grado di configurabilità e personalizzazione, per ottenere viste personalizzate di dati



### Archiviazione di documenti

(.doc, .xls, .csv,...) da allegare al ticket



### Suddivisione risorse

in gruppi/ruoli con relativi permessi



### Servizio continuo

24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, per incrementare l'efficienza del servizio consentendo risposte rapide ed accurate alle richieste del cliente

## WAM CRM

### Panoramica completa del cliente

Grazie all'accesso immediato a tutti i documenti relativi ai clienti (offerte, fatture, ordini,...)



### Attività sui clienti

che possono essere raggruppate in scadute, sospese, in corso...



### Accesso a tutte le informazioni

disponibili in azienda (documenti relativi all'ufficio tecnico, ufficio del personale, amministrazione,...)



### Gestione Offerte

possibilità di archiviare e protocollare le offerte in modo tale da visionare immediatamente le statistiche e le proiezioni delle previsioni di vendita



### Creazione di infiniti profili

di accesso usufruibili da diverse categorie di utenti (partner, agenti,..)



### Sicuro

Ciascun operatore visualizza solo le informazioni che gli competono in base alla funzione aziendale