

Aton presenta Service Desk, divisione dedicata ai servizi di contact center e di assistenza

Grazie a un team di professionisti specializzati il Service Desk di Aton fornisce assistenza in tempo reale a tecnici e commerciali in tutto il mondo, offrendo un livello di servizio di standard internazionale.

Aton, specialista dell'Enterprise Mobility e della tecnologia Rfid, presenta **Service Desk**, divisione aziendale che alle attività di contact center unisce le risorse di laboratorio certificato per la riparazione dei dispositivi hardware ed un magazzino organizzato per la gestione dei backup e sostituzione rapida.

“Il nostro Service Desk è un servizio unico nel suo genere perché è realmente vicino agli utenti, parlando la stessa lingua, comprendendo le condizioni in cui lavorano in modo da offrire soluzioni concrete che vanno ben oltre l'aspetto tecnologico” spiega Giorgio De Nardi, Presidente del Gruppo Aton.

Il Service Desk di Aton supporta gli utenti che lavorano in movimento nell'utilizzo degli strumenti di produttività quali PDA e Tablet, garantendo alle aziende la business continuity. La trasparenza del servizio è assicurata da .myService, un portale di servizi accessibile via web ai clienti, che consente di monitorare in tempo reale l'andamento del servizio: la tipologia di anomalie, le tempistiche di risoluzione, lo stato di avanzamento delle riparazioni, la tracciabilità dei dispositivi in transito contribuendo a migliorare la qualità della relazione.

Il Servizio è strutturato su tre livelli.

Il primo è lo **User Support** che, grazie a tecniche di programmazione neurolinguistica e un'interazione in 9 lingue diverse con gli utenti che lavorano in movimento, risolve da solo il 61% dei ticket .

Il secondo è l'**Application Support**, che entra in gioco nella gestione di problematiche tecnologiche di carattere sistemistico e applicativo, risolvendo l'85% dei problemi in meno di 8 ore.

Il terzo livello è l'**Hardware & Software Maintenance** che impegna un team di sviluppatori software per gli interventi sul codice applicativo e il personale del laboratorio per le attività di diagnostica e riparazione degli apparati.

“Il terzo livello è un grosso valore aggiunto - spiega Roberto Sorato, Customer Solution Director del Gruppo Aton - perché mette a disposizione delle aziende una serie di risorse specializzate, competenti e abilitate a definire strategie di servizio estremamente proattive e puntuali”.

Tre livelli di intervento e un team di professionisti per garantire a tecnici e commerciali che lavorano in tutto il mondo la continuità operativa.

Il Gruppo Aton è leader nel settore dell'Enterprise Mobility e della tecnologia RFID grazie a vent'anni di ricerca, innovazione tecnologica ed esperienza specifica nella gestione della mobility. Opera sul mercato attraverso Aton, System Integrator che fornisce soluzioni e servizi per l'informatica mobile nella Supply Chain e nelle applicazioni di Field Force Automation; Aton España e Portugal, System Integrator che operano rispettivamente nel mercato spagnolo e portoghese, Hi Touch, società costituita nel 2009 con la missione di distribuire attraverso il canale ICT le soluzioni complete e i prodotti sviluppati da Aton per il governo della mobility. Il gruppo conta 7 sedi (Milano, Roma, Torino, Bologna, Treviso, Madrid, Lisbona) e fornisce servizi avanzati di assistenza in outsourcing in 9 lingue in 30 nazioni.

Contatti Stampa ATON

Denisa Zara
Press Office Manager ATON S.p.A.
Viale Europa, 78 - 20090 Cusago (MI)
Tel: +39 0422 618588
Fax: + 39 0422 618585
E-mail: denisa.zara@aton.eu