

RETE DISTRIBUTIVA DEL GRUPPO PHARMASERVICE

Gruppo TreeLog Pharmaservice

Via Piave, 5
20010 Arluno (MI)

+39 02 99265711

info@treelog.it
www.treelog.it

GHD: 0575 1780754

Gruppo nuova INTESA Pharmaservice

Via Falcone Borsellino, 24
30037 Scorzé (VE)

+39 041 8626319

info@nuovaintesa.it
www.intesa.ve.it

GHD: 0575 1780754

Gruppo MAK3 Pharmaservice

Via Einstein, 16/A
52100 Arezzo (AR)

+39 0575 1780754
+39 0575 1780754

info@mak3.it
www.mak3.it

GHD: 0575 1780754

Gruppo IDI Italia Pharmaservice

Via Siliqua, 52
00054 Fiumicino (RM)

+39 06 61774218
+39 06 6674573

info@treelog.it
www.treelog.it

GHD: 0575 1780754

Gruppo italia sistemi Pharmaservice

Via Giovanni Paolo II, 17
73016 San Cesario (LE)

+39 0832 200572

info@italiasistemi.it
www.italiasistemi.it

GHD: 0575 1780754

Gruppo Phs SICILIA Pharmaservice

Via Galileo Galilei, 161/C
90145 Palermo (PA)

+39 091 6196253
+39 095 2936202

info@phsicilia.it
www.phsicilia.it

GHD: 0575 1780754

Gruppo Prisma Consulting Pharmaservice

Via Rossetti, 52
81100 Caserta (CE)

+39 0823 1765356

info@prismaconsult.it
www.prismaconsult.it

GHD: 0575 1780754



Gruppo Pharmaservice

Via Cicoella, 18 • 73100 Lecce (LE)
Tel: 0832 233511 • Fax: 0832 233590
www.pharmaservice.it • info@pharmaservice.it





Global Help Desk

Il sistema Global Help Desk è un servizio telefonico di supporto e consulenza che permette la risoluzione rapida di tutte le richieste di intervento del Punto Vendita, grazie a differenti livelli di assistenza.



Il sistema utilizza la tecnologia **VoIP** ed è gestito da un'unica piattaforma unificata

TRE LIVELLI DI ASSISTENZA individuati per skills specifiche

L'apertura del ticket e i vari processi operativi sono gestiti da un centralino intelligente che, attraverso un'evoluta piattaforma di ticketing, registra automaticamente tutte le chiamate ricevute ed invia un alert ai nostri professionisti di Help Desk.

1° LIVELLO Classifica e gestisce le richieste di supporto, fornendo un primo livello di assistenza;

2° LIVELLO Riceve e gestisce le richieste che necessitano di conoscenze e competenze specifiche;

3° LIVELLO Analizza e risolve problematiche complesse fornendo il più alto livello di supporto e consulenza.



I nostri professionisti sono a disposizione per gestire e risolvere le richieste di supporto e consulenza, di qualsiasi tipologia e complessità.

Su richiesta specifica è inoltre possibile usufruire di attività di trouble prevention, attraverso il monitoraggio della banda larga e il rilevamento di potenziali infezioni da software malevolo che potrebbero compromettere la funzionalità dei sistemi informatici.

La chiusura del ticket può avvenire al primo contatto telefonico oppure richiedere un intervento in loco di un tecnico sistemista della filiale di riferimento.

La piattaforma unificata identifica il cliente in maniera automatica, garantisce la condivisione delle informazioni e archivia le attività gestite. Attraverso il dettaglio degli interventi svolti è possibile individuare eventuali criticità e risolverle tempestivamente coinvolgendo anche la divisione sviluppo software Pharmaservice.

QUALI BENEFICI?

- Numero geografico dedicato
- Identificazione automatica del Cliente
- *Recall* su chiamata non risposta
- *Voicemail*
- *Live Chat*, *Call-Me* e Videoconferenza
- Storizzazione delle attività eseguite
- Rapida consultazione/scambio documentale
- SLA (*Service Level Agreement*) maggiore del 90%
- Rubrica culturale-formativa (*Lo sapevi che?*)
- Attivazione e configurazione servizi
- Monitoraggio connettività di emergenza (su richiesta)
- Monitoraggio software antivirus (su richiesta)



Il SERVIZIO GHD risponde **24h su 24, 7 giorni su 7** secondo i seguenti orari:

LUN-VEN 8:30 - 20:00
SAB 8:30 - 13:00



LUN-VEN 20:00 - 8:30
SAB 13:00 - 8:30



Reperibilità(*)

Domenica e festivi il servizio è attivo automaticamente sullo stesso numero attraverso chiamata indirizzata ai professionisti di turno. (*)

(*) Servizio attivo per le sole emergenze.