



**Service and support  
management**





## chi siamo siamo

RTC è operativa da oltre 20 anni nel settore dell'informatica e dello sviluppo di soluzioni applicative verticali. La continua accelerazione del settore ci ha spinti a guardare sempre avanti cercando di sviluppare **soluzioni innovative per dare funzionali risposte alle reali necessità del cliente.**

Fin dalla nascita eroghiamo servizi di assistenza informatica agli utenti finali mediante un servizio di Help Desk organizzato che fa della gestione delle chiamate uno dei nostri punti di forza.

Le problematiche legate alla gestione delle chiamate telefoniche, la loro contabilizzazione, la reportistica, l'integrazione con software applicativi e centralini IP di terzi parte fanno parte del bagaglio di conoscenze che ci ha permesso di sviluppare la soluzione Sefhire.

Questo, insieme all'esperienza maturata negli anni in Aziende di diversi tipi e dimensioni hanno contribuito allo sviluppo del nostro software rendendolo adatto a dare risposte complete e concrete alle Aziende che vogliono migliorare efficienza ed efficacia dei servizi legati alla telefonia.

## la soluzione Soluzione

Il grande **valore aggiunto** che offriamo è la capacità di trasformare il dato in **informazione affidabile** su cui elaborare una serie di processi per una corretta gestione delle chiamate e dei ticket ad essa legati.

**Sefhire Customer Suite** è un software applicativo modulare, Web based, per la gestione e contabilizzazione delle chiamate in entrata e in uscita dalla centralina telefonica Kalliope IPBX.

**Sefhire Customer Suite** garantisce la gestione delle diverse tipologie di chiamate rendendole fruibili come informazioni strutturate.

Le informazioni raccolte sono quindi predisposte per innescare dei processi operativi o per essere integrate all'interno di applicativi già presenti dal Cliente.

Sefhire gestisce in sintesi:

- le misurazioni delle quantità di traffico in funzione alla tipologia di chiamate, di fasce orarie, di operatore;
- l'assegnazione di un costo ad una telefonata;
- il tracciamento degli eventi e dei ticket che da essi si generano;
- i documenti e le anagrafiche dei contatti;
- i ticket, i livelli di servizio, i KPI e la reportistica ad essi legata;
- statistiche e reportistiche con eventuali indici di efficienza;
- interscambio di dati con altri applicativi.

# Principali funzionalità

## REPORTISTICA CDR

In **Sefhire** sono presenti delle sezioni specifiche relative all'elaborazione dei dati telefonici estratti dal CDR della centrale telefonica Kalliope in particolare organizzati secondo dei parametri di volume, efficacia, contemporaneità ed operatore.

## GESTIONE ANAGRAFICA CONTATTI

L'anagrafica è composta da un insieme di campi personalizzabili che permettono di registrare tutte le informazioni relative ad una società ed ai relativi contatti.

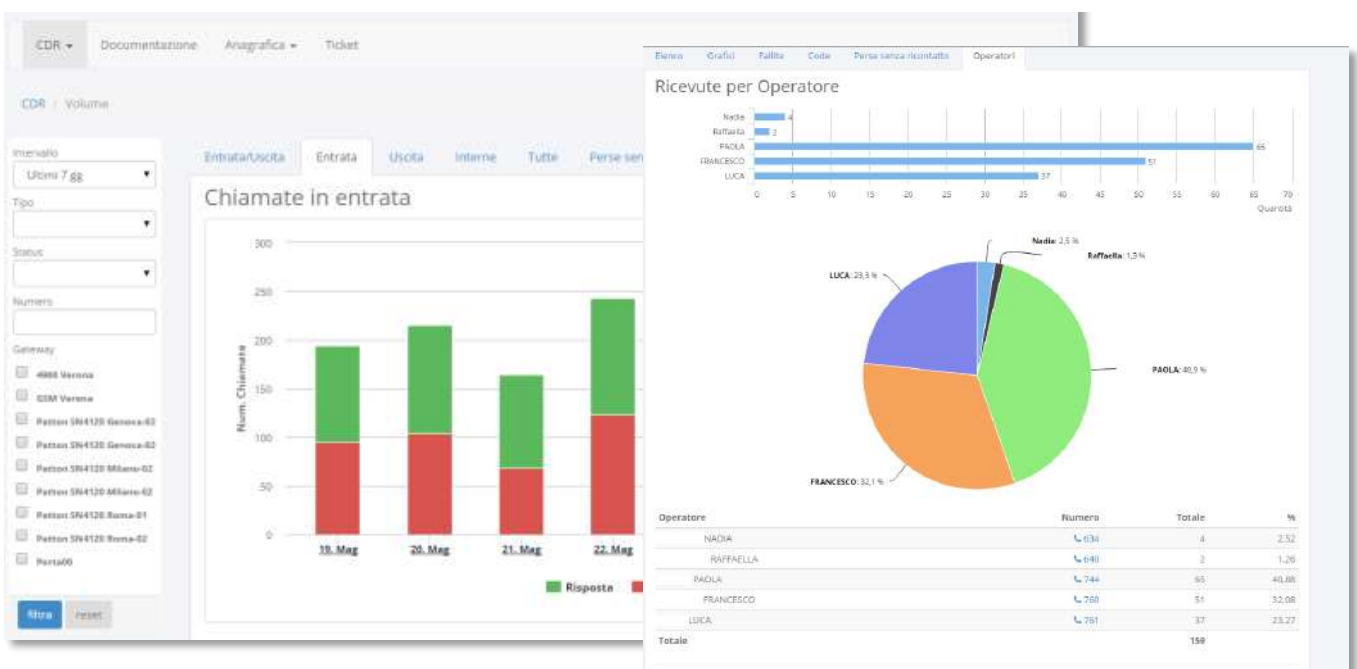
## GESTIONE TICKET

- I ticket sono uno strumento estremamente flessibile e possono essere utilizzati in moltissime occasioni per registrare le informazioni e pianificare le attività. Affiancata a servizi telefonici permette, ad un operatore abilitato, in fase di colloquio telefonico con il cliente, di inserire a sistema tutti i dati necessari trattati in modo efficace, intuitivo e semplice.
- L'organizzazione dei ticket prevede che una determinata richiesta possa essere registrata con uno specifico stato e gestita immediatamente oppure successivamente "passata" ad altro utente o gruppo di utenti per la sua gestione/risoluzione.

- La visualizzazione dei ticket segue la logica di assegnazione e gerarchia (i ticket verranno visualizzati dall'utente che ha aperto il ticket, dall'utente/utenti a cui è stato assegnato e dagli eventuali responsabili dei vari utenti). Ogni utente abilitato potrà lavorare il ticket commentando le attività effettuate e gestendone l'eventuale cambio di stato.

## GESTIONE DOCUMENTI

Gestione entry level per poter pubblicare e rendere disponibili i documenti all'interno e all'esterno dell'azienda. La piattaforma permette la configurazione e l'organizzazione di files e allegati seguendo la classica logica ad albero di relazione tra cartelle. L'assegnazione di visibilità alle cartelle correlate alle logiche gerarchiche tra operatori permette l'accesso a specifici documenti o cartelle di documenti. La valorizzazione di tale servizio è legata al numero di utenti e allo spazio dedicato per lo storage dei dati.





## servizi di supporto e help desk

RTC è in grado di fornire servizi di Help desk e di Supporto in linea con le esigenze del cliente:

- assistenza telefonica 7 giorni su 7;
- supporto informativo delle funzionalità dell'applicativo Sephire;
- assistenza e manutenzione da remoto;
- formazione all'uso

## Soluzione kalliopePBX Voip e centralini telefonici



### Cos'è KalliopePBX

- KalliopePBX è una gamma di centralini VoIP che coniuga caratteristiche tecniche d'avanguardia con la massima semplicità d'uso e di gestione.
- KalliopePBX si interfaccia con i gateway più diffusi, per instradare intelligentemente le chiamate verso le diverse terminazioni telefoniche disponibili (analogiche, ISDN, cellulari o VoIP/SIP), scegliendo sempre il vettore che minimizza il costo della chiamata.

### Punti di forza

- Apertura tecnologica e flessibilità.
- Robustezza.
- Evitare l'approccio «black-box».
- Innovazione nel modello di proposizione commerciale.
- Innovazione nella politica di supporto.

### Caratteristiche peculiari

#### Immediatezza

Tramite un'interfaccia web di gestione completa ed intuitiva si possono configurare tutti i servizi con pochi click.

#### Affidabilità

- Interamente a stato solido.
- Tutti i modelli della gamma sono disponibili in HA.
- Implementa meccanismi che ne aumentano la sicurezza e la protezione da attacchi informatici.

#### Flessibilità

Solo coniugando la completezza delle funzionalità offerte con l'immediatezza nell'utilizzo si può ottenere completa flessibilità, ovvero la possibilità di plasmare il prodotto sulle richieste del cliente.



**RTC S.p.A.**

Via Edison, 31  
37059 Z.I. Zevio  
Verona (VR)  
tel. +39 045 8738711  
email: [info@rtc-spa.it](mailto:info@rtc-spa.it)  
[www.rtc-spa.it](http://www.rtc-spa.it)

**Sede di Milano**

Via Monfalcone, 23  
20132 - Milano (MI)  
tel. +39 02 28510062

**Sede di Roma**

Via Elio Lampridio Cerva, 140/B  
00143 - Roma (RM)  
tel. +39 06 45427830