

Servizi per l'ufficio

Servizio di call center, servizi in front e back office per enti pubblici e privati

Il call center è uno strumento per la gestione del traffico telefonico sia in entrata che in uscita, adottato per migliorare l'efficacia del rapporto con l'utente. È un vero e proprio servizio di gestione dei contatti telefonici con i cittadini, che può prevedere diversi livelli di risposta e di approfondimento, così come diversi livelli d'integrazione all'interno dell'ente o tra enti diversi. Da alcuni anni Beta è in grado di fornire questi servizi. In particolare:

- gestione sportelli informativi (URP - Ufficio Relazioni per il Pubblico)
- gestione servizi accoglienza e centralino (prenotazioni, ricevimento richieste e/o domande)
- servizi prenotazioni sanitarie (CUP – Centro Unico Prenotazioni)
- gestione servizi incassi
- gestione servizio reclami
- gestione insoluti (escluso il recupero coatto)
- gestione registrazione dati (da data entry a gestione pratiche complesse)
- ricerche anagrafiche
- ricerca di informazioni (acquisizione di nuove fonti informative, consultazione delle fonti on line, etc.)
- classificazione e archiviazione dell'informazione e dei dati raccolti
- sistematizzazione dell'informazione e dei dati allo scopo di renderli fruibili
- aggiornamento dell'informazione e dei dati raccolti
- predisposizione di servizi informativi semplici o complessi relativi alle informazioni e ai dati gestiti
- gestione agende di aziende e professionisti
- servizi informazione post vendita
- numeri verdi per assistenza

Tali attività consentono di favorire l'inserimento lavorativo soprattutto di quelle persone che seppur condizionate da disabilità di tipo fisico esprimono adeguate abilità operative.

