

Migliora il tuo business grazie al controllo remoto

Registra il tempo di attività speso in teleassistenza e le informazioni diventano preziosi alleati per contabilizzare il supporto alla tua clientela.



## Funzione Billing e Remote Assistance: come fatturare la teleassistenza con Livecare.

*Livecare Support è la soluzione ideale per fornire un Help Desk di qualità e inoltre con la funzione di Billing puoi fatturare le teleassistenze effettuate.*

### **Intervenire da remoto sulle applicazioni software e fornire assistenza ai vostri Clienti non è mai stato così semplice**

Livecare Support è la soluzione che permette di fare teleassistenza in modo semplice e veloce e, grazie al Contact Manager di Livecare, è possibile mantenere lo storico di tutte le assistenze fatte per garantire un servizio di qualità.

### **Gestire al meglio il tuo Help Desk.**

Livecare consente di gestire il servizio clienti integrando la funzione di teleassistenza con i dati di anagrafica clienti del proprio gestionale aziendale.

Le modalità operative disponibili allo scopo sono:

- **Funzione Accounting:** permette la contabilizzazione delle assistenze effettuate, grazie all'associazione dell'assistenza con l'anagrafica cliente
- **Funzione Billing:** permette la gestione delle ricariche e delle assistenze con la definizione di un estratto conto utilizzato per la fatturazione.

### **Funzione Billing.**

La funzione di Billing è la soluzione ideale per fatturare le assistenze fatte ai tuoi clienti. Essa consente di associare l'attività di assistenza, svolta dagli operatori all'anagrafica dei clienti. Con il Billing è possibile associare il codice sessione della teleassistenza, all'azienda presente nel Contact Manager di Livecare, in modo da memorizzare automaticamente i dati dell'assistenza.

Inoltre, per ogni cliente, viene caricato nel Contact Manager il credito di assistenza acquistato espresso in minuti. Tale credito è associato ad un contratto di assistenza sottoscritto o concordato con l'amministrazione.

In questo modo ogni assistenza fatta diminuisce i minuti a disposizione del cliente; ed il saldo è sempre visibile agli operatori che effettuano l'assistenza. Quando il credito residuo è esaurito, l'operatore può decidere se procedere all'assistenza oppure richiedere al cliente la regolarizzazione della sua posizione.

Prerequisito per l'utilizzo della funzione Billing è:

- L'importazione dell'anagrafica clienti nel Contact Manager di Livecare.
- Contabilizzare le ricariche dei minuti su tutte le aziende presenti

**Controlla, in ogni momento, il residuo dei minuti ricaricati.**

L'operatore può controllare, in ogni momento, quanti minuti rimangono a disposizione del cliente.

Il residuo dei minuti caricati può essere controllato in due modi:

1. dal Contact Manager: cliccando sulla voce " Ricarica teleassistenza" è possibile vedere il saldo dei minuti caricati.
2. dalla Home Page del LiveOperator: associando il codice sessione all'azienda comparirà il residuo dei minuti caricati.

**Scegliere tra le tipologie di ricarica quelle che più si adattano alle proprie necessità.**

Con il Billing è possibile caricare minuti di assistenza all'anagrafiche dell'azienda.

Per rispondere a tutte le esigenze sono stati creati tre tipi di ricariche:

1. Ricarica Teleassistenza
2. Fatturazione a consuntivo
3. Variazione saldo.

Ricarica Teleassistenza: con questa tipologia di ricarica è possibile contabilizzare i minuti di assistenza di cui dispone il cliente.

Una volta effettuata la ricarica i minuti vengono aggiornati automaticamente sul Contact Manager.

Questa tipologia di ricarica è utile per le aziende che sottoscrivono contratti di assistenza ad hoc con la fatturazione anticipata delle ore di assistenza.

Fatturazione a consuntivo: con questa ricarica è possibile fatturare teleassistenza a consuntivo. L'amministrazione utilizzerà la reportistica di Livecare per emettere le fatture periodiche.

Variazione saldo: con questa operazione è possibile modificare in positivo o in negativo il saldo finale.

Per tutte le tipologie di ricarica è possibile inserire un commento all'operazione effettuata.

**Estrai i report personalizzati per procedere alla fatturazione.**

Per procedere alla fatturazione si possono estrarre i report più indicati alle proprie esigenze.

I report sono completamente personalizzabili sia nei campi mostrati sia nel logo grafico e mostrano il saldo iniziale e finale dei minuti di assistenza legati al cliente.

I report disponibili sono:

1. Report Teleassistenze: permette di visualizzare l'elenco delle assistenze fatte nel periodo di riferimento.
2. Report Ricariche: permette di visualizzare l'elenco delle ricariche effettuate al cliente nel periodo di riferimento.
3. Estratto conto: permette di visualizzare l'estratto conto delle attività effettuate sul cliente. Visualizza data per data le assistenze e le ricariche fatte. Nell'estratto conto saranno quindi visibile i minuti a credito, quindi le ricariche, e i minuti a debito, quindi le teleassistenze.

Il report delle teleassistenze e quello delle ricariche vengono visualizzati anche in forma grafica.

È possibile visualizzare i dati su base giornaliera, settimanale oppure mensile in base alle singole esigenze.

I report possono essere estratti in HTML, PDF, Excel oppure Word in modo da poter allegare facilmente il report alla fattura stessa.

**Proposizione commerciale.**

La funzione di Billing è offerta come opzione al servizio Livecare Support.

È previsto il costo a tantum per abilitare la funzionalità.

Con l'attivazione del Billing sarà configurato automaticamente il Contact Manager per il corretto utilizzo della funzione.

**CARATTERISTICHE**

- Gestione delle anagrafiche cliente.
- Associazione automatica delle assistenze.
- Assegnazione ricariche.
- Visualizzazione minuti residui prima e durante la teleassistenza.
- Possibilità di registrare ogni variazione contabile del tempo di teleassistenza.
- Estratto conto personalizzabile
- Reportistica grafica con logo dell'azienda