



Gentile Cliente,

Con l'obiettivo di un continuo miglioramento della qualità dei servizi post-vendita offerti ai Clienti Custom, la divisione Service di Custom sta gradualmente introducendo una serie di innovazioni nella struttura di Service Desk per il supporto tecnico telefonico.

Come probabilmente saprà è già in funzione un sistema di CRM che permette di gestire e tracciare tutte le chiamate e le segnalazioni ed ora, a completamento della ristrutturazione in corso e nell'ottica della semplificazione ed efficienza nell'accesso ai servizi di supporto tecnico, ho il piacere di informarla che, a partire dal **09 dicembre 2010**, l'accesso al servizio di supporto tecnico (Service Desk) potrà essere fatto utilizzando un **nuovo ed unico** punto di contatto, sia telefonico che e-mail.

e-mail: [support@custom.it](mailto:support@custom.it)

Telefono: **0521 1 686868**

Nota importante:

Gli indirizzi e-mail attuali [supporto\\_pos@custom.it](mailto:supporto_pos@custom.it) e [supporto\\_oem@custom.it](mailto:supporto_oem@custom.it) saranno disabilitati, come pure l'attuale numero di telefono 0521 680220.

#### *Accesso al Service Desk via e-mail:*

Inviando e-mail all'indirizzo [support@custom.it](mailto:support@custom.it) il sistema CRM Custom aprirà automaticamente un ticket ed un tecnico del Service Desk risponderà per e-mail o telefonicamente, appena possibile, compatibilmente con l'urgenza del caso e della priorità acquisita, nel caso dei Clienti titolari di PIN.

#### *Accesso al Service Desk via telefono:*

Questa è l'innovazione maggiore. Telefonando al nuovo numero 0521 1 686868, gli operatori del nuovo Contact Centre Custom, raccoglieranno la chiamata, richiederanno i dati principali riguardo al prodotto del quale si chiede il supporto tecnico (codice prodotto, numero seriale o matricola fiscale) oltre al motivo per il quale viene richiesto il supporto tecnico Custom. Fatto questo apriranno un ticket che verrà poi gestito dai tecnici del Service Desk Custom, che a loro volta richiameranno il Cliente.

I vantaggi che questo nuovo sistema porterà al Cliente che richiede assistenza tecnica sono molteplici:

Gli operatori del Contact Centre Custom, grazie alla brevità delle chiamate saranno in grado di garantire una disponibilità maggiore rispondendo ad almeno il 95% delle chiamate e limitando al massimo a 60 sec il tempo di attesa in coda per non meno dell'80% delle chiamate. Questo vuol dire meno tempo perso dal Cliente al telefono e maggiore accessibilità al servizio di supporto tecnico telefonico



M.U.R.S.T.  
Ministry University  
Research Scientific  
Technological  
Authorized Laboratory  
n. 0000000000

#### **World Headquarters**

**CUSTOM ENGINEERING SPA**  
Via Berettine, 2 - 43010 Fontevivo Parma ITALY  
Tel. +39 0521 680111 - Fax +39 0521 610701  
VAT: IT02498250345 - Cap. Soc.: 5.0 Ml/eu I.V.  
Reg. Imprese Parma n. IT02498250345 - REA n. 243435  
Reg. Naz. Produttori AEE: IT08100000005547  
Registro PILE: IT09060P00001051  
info@custom.biz www.custom.biz

Società sottoposta alla direzione e coordinamento della Custom Group SpA  
Company subordinate to management of Custom Group SpA

#### **Branch Offices**

Via Tognasca, 7 - 21013 Gallarate Varese ITALY  
Tel. +39 0331 706890 Fax +39 0331 706891  
V.le Virgilio, 56D - 41123 Modena ITALY  
Tel. +39 059 8869511 Fax +39 059 8869512  
52 Railway Road, Cinderford, Gloucestershire GL14 3HL UK  
Tel. +44 (0) 1594 821174 Fax +44 (0) 1594 821174  
Av. Maximiliano Thous, 41 Planta 1ª 46009 Valencia SPAIN  
Tel. +34 96 316 38 56  
Bahnstr. 9, 65779 Kelkheim DEUTSCHLAND  
Tel./Fax +49 (0) 6195 725218

20, bldg.36, 1st Graivoronovskiy st. 109518 Moscow RUSSIA  
Tel +7 495 956 9336

Calle Pirovano, 29 B1640FMA Martinez Pcia. Bs As ARGENTINA  
Tel. +54 11 53539841 Fax +54 11 47923867  
4568 Balmoral Park Ct Fremont, CA 94538 USA  
Tel: 408-595-1197

1990 Marseille Dr. 304, Lisette Condo Miami Beach FL33141 USA  
Tel. 001 305 6084 076



Anche nel caso i tecnici Custom siano impegnati in altre telefonate, il Contact Centre Custom garantirà comunque una risposta e al Cliente non sarà più costretto richiamare, ma dovrà semplicemente aspettare di essere richiamato appena un tecnico diventa disponibile. Questo significa meno tempo perso dal Cliente e minori spese telefoniche, poiché la telefonata viene compiuta da Custom.

Un ulteriore vantaggio di questo sistema è la gestione delle priorità e delle criticità: in funzione della tipologia di chiamate, che possono essere anomalie bloccanti oppure semplici richieste di informazioni, la richiamata da parte del tecnico Custom ne terrà conto, dando la precedenza ovviamente a quelle più urgenti.

Questo a vantaggio anche dei Clienti titolari di PIN, che vedranno i loro ticket evasi con la massima priorità.

Ultimo ma non meno importante, un'estensione dell'orario di apertura del servizio di supporto tecnico telefonico che passerà al seguente orario esteso:

dalle 09:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 19:30, dal lunedì al venerdì

Suggerimenti:

Per rendere ancora più efficiente e rapido il servizio di assistenza tecnica telefonica, consigliamo di prendere contatto il Service Desk sempre con il codice prodotto e numero di matricola (o seriale) alla mano.

Il sottoscritto e gli operatori del Service Desk Custom saranno a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Cordiali saluti,

Marco Ferrari  
Service & CRM Manager

CUSTOM Engineering S.p.A.  
Via Berettine, 2  
43010 Fontevivo, Parma - ITALY  
Tel. +39 0521 680111  
Fax +39 0521 680110

[www.custom.biz](http://www.custom.biz)



M.U.R.S.T.  
Ministry University  
Research Scientific  
Technological  
Authorized Laboratory  
n. 58842222

#### World Headquarters

**CUSTOM ENGINEERING SPA**  
Via Berettine, 2 - 43010 Fontevivo Parma **ITALY**  
Tel. +39 0521 680111 - Fax +39 0521 610701  
VAT: IT02498250345 - Cap. Soc.: 5.0 MI/eu I.V.  
Reg. Imprese Parma n. IT02498250345 - REA n. 243435  
Reg. Naz. Produttori AEE: IT08100000005547  
Registro PILE: IT09060P00001051  
info@custom.biz www.custom.biz

Società sottoposta alla direzione e coordinamento della Custom Group SpA  
Company subordinate to management of Custom Group SpA

#### Branch Offices

Via Tognasca, 7 - 21013 Gallarate Varese **ITALY**  
Tel. +39 0331 706890 Fax +39 0331 706891  
V.le Virgilio, 56D - 41123 Modena **ITALY**  
Tel. +39 059 8869511 Fax +39 059 8869512  
52 Railway Road, Cinderford, Gloucestershire GL14 3HL **UK**  
Tel. +44 (0) 1594 821174 Fax +44 (0) 1594 821174  
Av. Maximiliano Thous, 41 Planta 1ª 46009 Valencia **SPAIN**  
Tel. +34 96 316 38 56  
Bahnstr. 9, 65779 Kelkheim **DEUTSCHLAND**  
Tel./Fax +49 (0) 6195 725218

20, bldg.36, 1st Graivoronovskiy st. 109518 Moscow **RUSSIA**  
Tel +7 495 956 9336

Calle Pirovano, 29 B1640FMA Martinez Pcia. Bs As **ARGENTINA**  
Tel. +54 11 53539841 Fax +54 11 47923867  
4568 Balmoral Park Ct Fremont, CA 94538 **USA**  
Tel: 408-595-1197

1990 Marseille Dr. 304, Lisette Condo Miami Beach FL33141 **USA**  
Tel. 001 305 6084 076