

News dal mondo Piramis

- [Giugno 2014 \(6\)](#)
- [Maggio 2014 \(2\)](#)
- [Aprile 2014 \(13\)](#)

I servizi di Solutions 30 per i clienti di Vodafone Rete Unica

Grazie al successo in un'importante gara nel settore delle telecomunicazioni, la società leader nelle soluzioni informatiche mette le sue competenze a disposizione dei clienti Vodafone Solutions 30, società europea leader nel settore delle soluzioni e dell'assistenza tecnica che opera con marchi specifici (PC30, specializzato nel settore ICT, Money30 che offre assistenza tecnica ai sistemi di pagamento pos, Energy30 dedicato all'assistenza ai sistemi di telemetria e TV30, operativa nell'ambito multimediale), ha recentemente consolidato la partnership con il large client Vodafone. Dal 2008, attraverso il brand PC30, Solutions 30 si occupa dell'installazione e dell'assistenza di Vodafone Rete Unica, l'offerta Vodafone di comunicazione fissa, mobile e Internet rivolta alle aziende, mettendo le sue competenze al servizio dei clienti che hanno scelto questa soluzione. Nel 2014, Solutions 30 ha partecipato, vincendola, alla gara di appalto per l'assistenza tecnica in esclusiva ai clienti di Rete Unica. Attualmente Solutions 30 garantisce, in una logica di esternalizzazione dei ticket, un servizio costante ai clienti Vodafone.

Garantire la corretta funzionalità degli apparati sia intervenendo alla presenza di guasti sia effettuando riprogrammazioni mirate ad anticipare eventuali disservizi, controllare e gestire i sistemi in modalità H24 7/7, implementare nuove release e nuove configurazioni all'interno di contratti comprendenti soluzioni evolutive, sono le attività comprese nel servizio di assistenza tecnica di Solutions 30. Il suo team, composto da tecnici di consolidata esperienza, è in grado di ripristinare la piena funzionalità dei sistemi in tempi brevissimi individuando il problema e risolvendolo, da remoto oppure on-site.

Per offrire un servizio di alto livello qualitativo in maniera continuativa ai migliaia di sistemi che formano il parco installato di Vodafone Rete Unica, Solutions 30 ha ampliato ulteriormente i call center dedicati a Vodafone e, ad oggi, sono circa 70 i tecnici che si occupano esclusivamente dei clienti di Rete Unica.

Vodafone Italia ha da sempre fatto, e continua a fare, del Contact Center un asset strategico del proprio business e per tale motivo ha attivato da diversi anni un modello di impresa basato sulla collaborazione con aziende di eccellenza che abbiano requisiti e obiettivi condivisi. "Siamo lieti di poter rafforzare, con la vincita di questa gara d'appalto, la partnership con Vodafone - ha dichiarato Ruggero Fortis, direttore Generale di Solutions 30 Italia - sulla realizzazione di interventi finalizzati a mantenere sempre alta la qualità dell'assistenza al parco installato. Siamo consapevoli che per l'erogazione di un servizio di qualità il call center è uno strumento fondamentale, per questo lo abbiamo ampliato nel tempo, al livello nazionale e internazionale, per soddisfare le crescenti esigenze dei nostri clienti".

A livello internazionale, l'insieme dei call center di Solutions 30, gestisce oltre 5000 chiamate/giorno per tutti i clienti (in ingresso e in uscita) 7 giorni su 7, erogando un servizio di operazioni speciali per la domenica e giorni festivi. L'assistenza di Solutions 30 al cliente prevede tre livelli di intervento. Il primo è quello dell'assistenza telefonica attraverso un numero dedicato, una volta avvenuto il riconoscimento del cliente, viene avviata la diagnostica del problema informatico che solitamente porta alla risoluzione del problema al telefono e alla fine dell'intervento. Se questo non si verifica viene messa in atto la presa a distanza del PC attraverso la quale la maggior parte dei problemi informatici possono trovare una soluzione rapida ed efficace. Unica condizione necessaria: che l'utente abbia una connessione internet veloce. Se l'intervento non ha successo, Solutions 30 si impegna a inviare un tecnico specializzato on-site in tempi brevi.

[Torna in alto](#)