



# **Assistenza Tecnica TVSITALIA**

---

La nostra competenza è sempre al servizio del nostro cliente.

Support

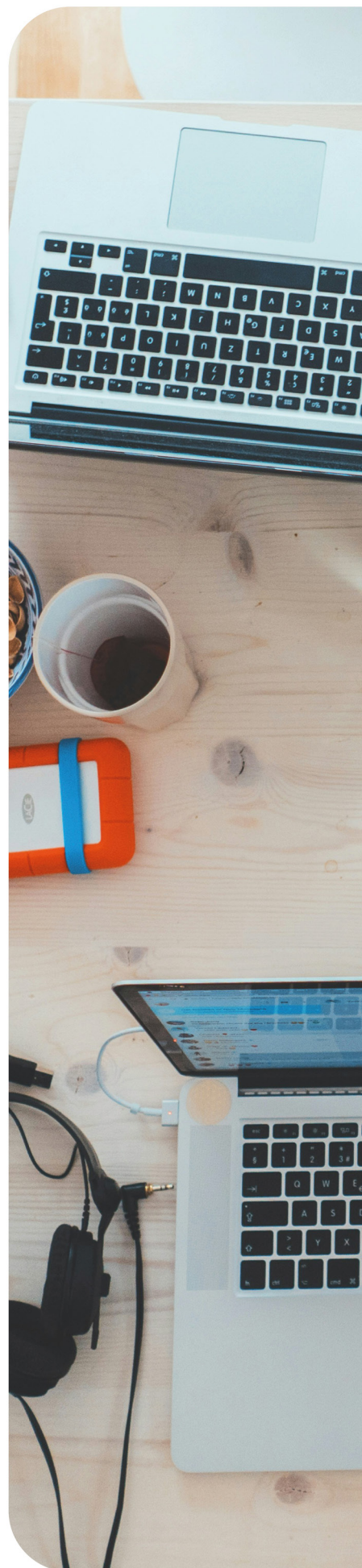
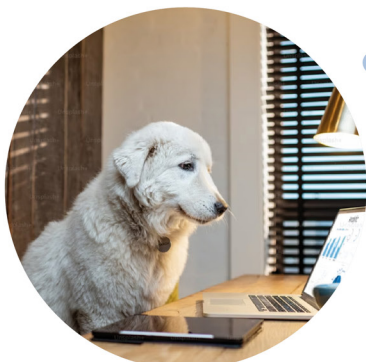
# Hai bisogno di aiuto? Siamo a tua disposizione

*Che si tratti di Assistenza tecnica pre o post vendita, il team di supporto tecnico TVSITALIA saprà sempre come esserti di aiuto.*

La definizione di buon servizio clienti è cambiata profondamente rispetto al passato. C'è stato un momento in cui rispondere in modo rapido ai messaggi lasciati dai clienti nella segreteria telefonica era considerato sufficiente.

Le **aspettative del cliente** sono cambiate radicalmente nell'ultimo decennio, innalzando sempre di più gli standard.

Il team di Assistenza Tecnica TVSITALIA è strutturato per rispondere il più velocemente possibile alle esigenze dei clienti.

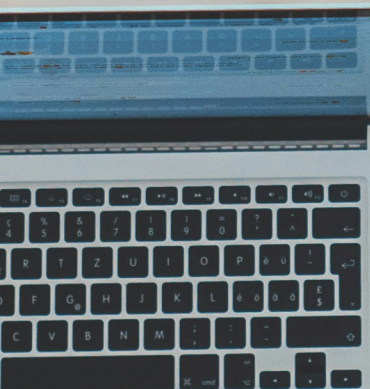




Support

## Soddisfazione del cliente

Misurare la soddisfazione del cliente è fondamentale per mantenere delle buone relazioni con i clienti. Con l'aiuto di sondaggi e strumenti come la **Valutazione della soddisfazione** del cliente (CSAT), il **Customer Effort Score** (CES) e il **Net Promoter Score** (NPS), tracciamo il gradimento e la soddisfazione dei nostri clienti, individuando gli indicatori chiave della soddisfazione del cliente. Soddisfazione complessiva, soddisfazione rispetto a dei singoli aspetti, fidelizzazione e volontà di riacquistare sono i nostri valori.



# I nostri servizi di Assistenza Tecnica

*Il futuro del servizio clienti di TVSITALIA è personalizzato e connesso!*

## 01. Sopralluogo

Usciamo in affiancamento al nostro cliente per visionare il luogo e capire quali sono le reali esigenze del cliente finale. Analizziamo la richiesta e valutiamo i migliori prodotti da poter proporre.

## 02. Sviluppo progetto

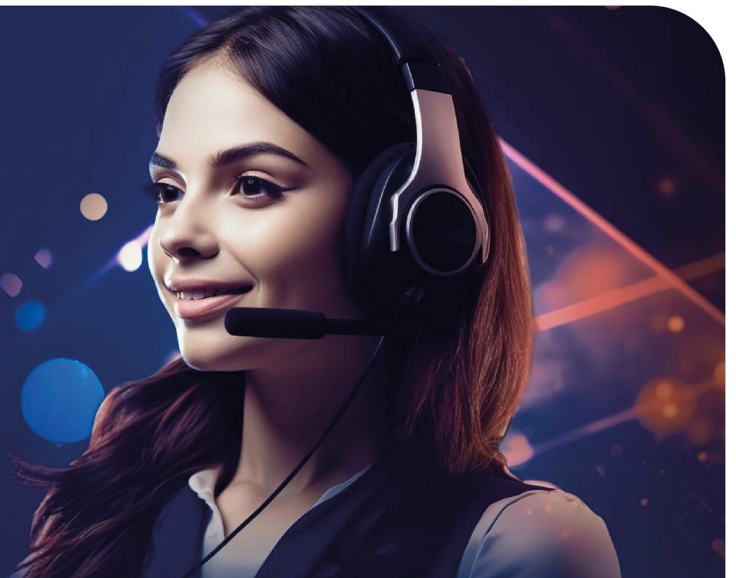
Sviluppiamo un progetto dedicato, dove elenchiamo i prodotti, i dati tecnici per eseguire l'installazione nel modo corretto. Creiamo inoltre tutta la documentazione per la presentazione al cliente finale.

## 03. Realizzazione

Che si tratti di una configurazione tramite telegestione o che sia richiesta la presenza in cantiere, il nostro team di Assistenza Tecnica è sempre a tua disposizione, per qualsiasi tipo di richiesta.

## 04. Manutenzione

Aiutiamo i nostri clienti nell'offrire una continuità di funzionamento e di supporto anche nei prodotti meno recenti. Con le nostre skills, possiamo supportare il nostro cliente anche su vecchi impianti.



# Sviluppo & Progetti

Il team di Assistenza Tecnica **TVSITALIA** è a tua disposizione per la creazione e gestione anche di grandi impianti, dal progetto all'installazione, **il nostro team ti affiancherà** per tutta la durata del lavoro e ti guiderà passo passo in ogni fase produttiva.

La protezione del progetto è una garanzia, perchè quando si ha la **protezione necessaria** sul proprio lavoro, tutto è più semplice e fluido. Inoltre il coinvolgimento diretto del produttore, garantirà prezzi esclusivi.

## La creazione di valore aggiunto per i clienti è il futuro del servizio.

Il servizio clienti è fondamentale. Tutte le esperienze maturate nel campo dai nostri tecnici sono la chiave per il tuo successo. Offriamo ai clienti un appoggio completo, senza mai perdere di vista l'efficacia delle operazioni e il risparmio sui costi.

Essendo necessario trovare un equilibrio tra queste priorità, è opportuno fare il focus su ciò che i **clienti vogliono realmente** per poter rispondere in maniera soddisfacente alle loro esigenze.

I nostri clienti tendono ad affidarsi sempre più ai canali digitali, alle soluzioni self-service e, naturalmente, al supporto telefonico.

TVSITALIA è **l'anello di giunzione** tra le necessità installative e le nuove tecnologie nel campo della Sicurezza di cose e persone.



# I nostri numeri nel Supporto Tecnico

*Il nostro team di Assistenza Tecnica è sempre al passo con le esigenze dei nostri clienti.*



Il team di Assistenza Tecnica **TVSITALIA** vanta una decina di persone che ogni giorno sono dedicate esclusivamente al servizio clienti.

Ogni anno supportiamo più di 2500 clienti in tutte le attività quotidiane, e i numeri del nostro reparto parlano da soli...

**4000+**

Ticket risolti ogni anno

**10.000+**

Ore di assistenza tecnica per configurazioni e progetti

**5.400+**

Ore di assistenza tecnica dedicate al mondo della Videosorveglianza e Controllo Accessi

**3.100+**

Ore di assistenza tecnica dedicate al mondo Antifurto e Videocitofonia

**48**

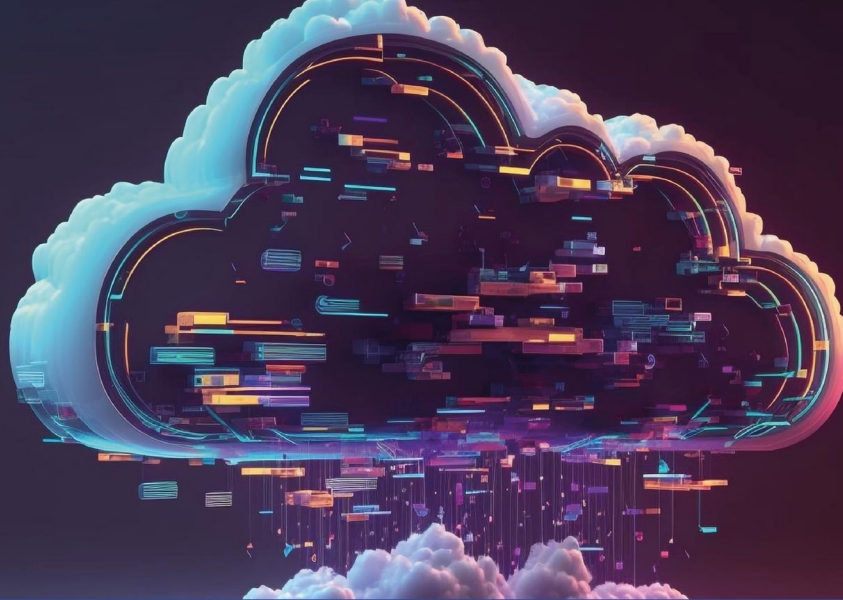
Eventi di formazione dedicati ai professionisti del settore, per illustrare e far conoscere tutti i nuovi prodotti e le nuove tecnologie

**10+**

Eventi di formazione tecnica per conoscere e saper gestire la Videoanalisi e l'integrazione tra i prodotti

**100+**

Ore di formazione interna per poter essere sempre formati sulle problematiche che si possono incontrare nei vari impianti



# Il nostro portale Ticket completamente su cloud!

## Ma come riusciamo a gestire tutto questo?

Il reparto di Assistenza Tecnica di **TVSITALIA** ha a disposizione un proprio **portale di Ticketing**, il quale tiene traccia nel momento della vendita del tipo di prodotto venduto, del suo aggiornamento firmware e di molte altre informazioni che poi

saranno di fondamentale importanza nel momento in cui si richiederà supporto tecnico.

Inoltre, il nostro portale di Ticketing permette l'invio al nostro cliente di firmware di aggiornamento, manuali, schede tecniche, video tutorial e tutto il materiale tecnico disponibile.

### ***Vuoi essere richiamato?***

Il nostro servizio di Assistenza Tecnica si adatta ai tuoi tempi. Vai nel sito **[tvsitalia.it/assistenza](https://www.tvsitalia.it/assistenza)** e richiedi un intervento di un tecnico, verrai richiamato secondo le indicazioni che ci avrai fornito.



# Contattaci per qualsiasi domanda!

Il nostro servizio di assistenza tecnica è fatto su misura per gli installatori, che riscontrano delle difficoltà nell'installare e configurare prodotti in ambito Security.

Affidati solo ai veri professionisti e contattaci per ogni dubbio o domanda.



# TVSITALIA<sup>®</sup>

TVCC VIDEO SICUREZZA

