

***Ogni sogno comincia  
con un desiderio***

**SOFT***line*  
SOFTWARE E SERVIZI PER L'AMBIENTE

Dal 1991, il partner  
tecnologico che fa  
diventare i tuoi  
sogni realtà.



# Customer Care

È il software per la gestione di segnalazioni e reclami, richieste di intervento o prenotazione di servizi e di tutte le attività connesse con il servizio clienti di un'azienda.

# Agorà

È pensato in ottica CRM (Customer Relationship Management), finalizzato cioè alla comunicazione e all'integrazione tra processi aziendali differenti che compongono il flusso delle informazioni da e per l'utenza.



**Segnalazioni**



**Reclami**



**Richieste**

## Il software Agorà gestisce:

- ✓ Banche dati anagrafiche aziendali (strutturabili per gerarchie operative), banche dati Utenti/Clienti, in condivisione con il gestionale della Tariffa
- ✓ La schedulazione tipologie di servizi per la gestione di interventi sul territorio, Comune per Comune, zona per zona
- ✓ Il tracciamento di ogni comunicazione in entrata o in uscita verso il cliente oppure interna all'azienda
- ✓ Lo storico completo delle comunicazioni, segnalazioni, interventi e dell'iter gestionale degli incarichi in base alle schedulazioni
- ✓ Servizi a pagamento anche su abbonamento, eventualmente collegabili con i pagamenti della Tariffa Rifiuti
- ✓ La reportistica per programmazione
- ✓ La reportistica di analisi di servizio; invio pianificazione su apparati mobile (smartphone/tablet)



**SOFTline srl**

Via Grossich, 8  
20131 MILANO

Tel. +39 02 70 63 83 26 - Fax +39 02 92 87 95 60

Via Mottola, Km 2,200 - Z.I.  
74015 MARTINA FRANCA (TA)

[commerciale@softline.it](mailto:commerciale@softline.it)  
[www.softline.it](http://www.softline.it)