

# EasyCall Cloud per il Teleselling

**EasyCall** nasce dallo studio sul campo delle differenti esigenze dei call e contact center e delle persone che lavorano al loro interno.

Dopo anni di sviluppi e riflessioni in un campo mutevole e in evoluzione come quello del call e del contact center, EasyCall è massima flessibilità all'interno di un unico **CMS (Campaign Management System)**.

**Scopri come EasyCall può assistere e potenziare le tue operazioni di Teleselling.**



# Summary



## 02

Cos'è  
EasyCall Cloud



## 03

Punti di forza  
EasyCall Cloud

## 04

Gestione  
dei ruoli



## 05/06

Campagne di  
Teleselling

## 07/08

Per gli  
Operatori



## 09

Ottimizzazione

## 10

Contatti e  
Assistenza



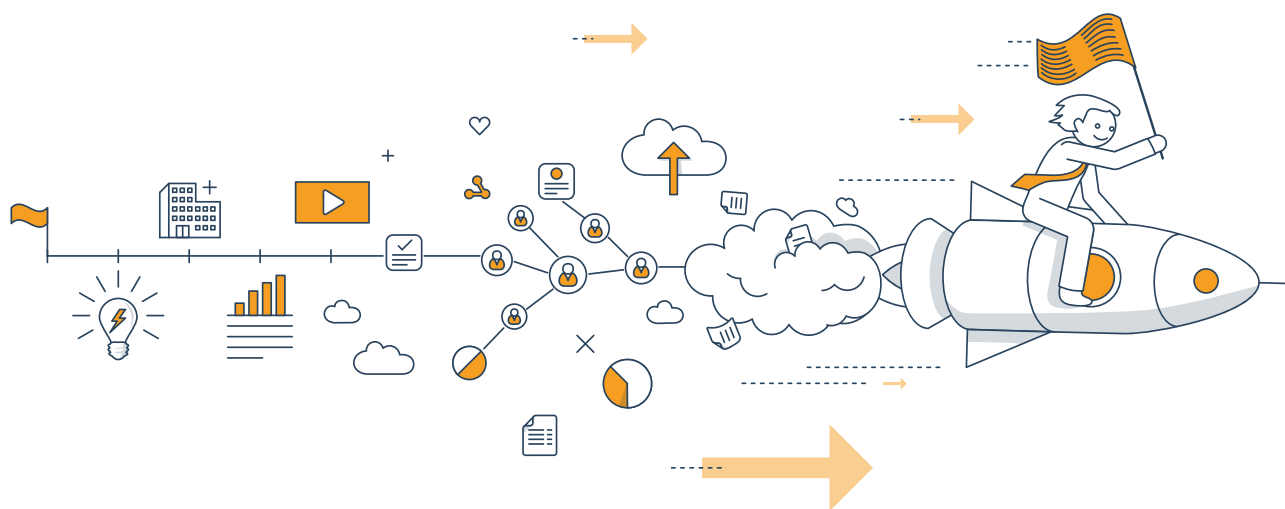
# Cos'è EasyCall Cloud

## L'azienda

Dalla ricerca e dallo sviluppo tecnologico che si fonde con la forza del cloud, nasce e cresce **EasyCall Cloud**.

Alimentata da professionalità che vanno dall'ingegneria al marketing, passando per l'assistenza e la cura del cliente, oggi, risponde appieno alle esigenze di diversi ambiti aziendali.

**Un'azienda che affianca le aziende, i professionisti e il consumatore finale**, con soluzioni versatili e personalizzabili, che accorciano le distanze che intercorrono spesso tra le persone e ne facilitano la comunicazione.



**Un approccio innovativo che fonda le sue radici nell'esperienza maturata nel tempo e nelle continue richieste da parte dei clienti**

Una crescita condivisa, che muta gli obiettivi per rimanere sempre in linea con i bisogni del mercato e con le esigenze dei diversi interlocutori.

Sedi: **Londra, Madrid, Milano, New York**

# Punti di forza EasyCall Cloud

## Qualità del Servizio

I nostri servizi sono controllati da invii di tipo automatico ma costantemente monitorati dalla nostra assistenza.

## Sicurezza degli applicativi

Il nostro sistema di sicurezza impedisce a qualsiasi cliente di accedere ai dati di un altro Utente.

## Sicurezza dei dati

Le comunicazioni e le informazioni dei nostri Utenti sono criptati e protette mediante tecnologia SSL.

## Sicurezza del database

I nostri database sono protetti da accessi separati e limitati

## Sicurezza degli accessi

I nostri server sono situati in ambienti protetti e sterili con grado di temperatura e umidità controllato. L'accesso è limitato ad un numero ristretto di dipendenti.

## Protezione dall'esterno

La nostra rete è protetta da vari firewall dotati di sistemi di rilevazione di intrusioni.

## Autenticazione degli utenti

Ogni utente per accedere all'Area Riservata deve autenticarsi con login e password personale.

## Protezione dati dei clienti

I nostri clienti sono proprietari dei propri dati che non vengono utilizzati per altri fini se non dopo autorizzazione da parte dell'utente.

## Salvataggi

I dati che transitano attraverso i nostri server vengono salvati e archiviati prima di essere inviati ai centri specializzati.

Qualità

Sicurezza

Protezione

# Gestione dei Ruoli

 Per tutto il Team

**Amministratore** figura e singola e più alta nella gerarchia di un call e un contact center, ha accesso all'intera gestione e supervisione dell'applicativo. Può configurare il proprio call e contact center, visualizzare le differenti reportistiche e accedere alla sezione "Impostazioni call center" dedicata agli acquisti e ai rinnovi.

**Project Manager** figura fondamentale per un call e un contact center teleselling, ha a disposizione uno strumento che gli permette di gestire più campagne associate alla commessa, avere il controllo dei team anche su diverse sedi, e di mantenere la riservatezza sui propri risultati rispetto agli altri project manager.

**Supervisore o Team Leader** ha un suo pannello dedicato per monitorare gli Operatori presenti nel proprio Team, impegnati sulla stessa campagna. È attento al lavoro degli Operatori, ha la possibilità di utilizzare la funzionalità "ascolto attivi e ascolto passivo" per controllare e intervenire in caso di inefficienza del proprio team o supportare e assistere in fase di formazione.

**BackOffice** area a cui possono avere accesso figure specifiche o Operatori già impiegati nel call center, prevede la gestione di tutto ciò che riguarda il post vendita, anche in relazione al lavoro svolto degli Agenti su strada.

**Operatore** ha accesso a un pannello semplice e intuitivo che lo guida in tutte le fasi del proprio lavoro, migliorandone la qualità. A supporto della presa appuntamenti per Agenti, gli Operatori possono usufruire del geodialing visualizzandone le angrafiche presenti nella stessa zona di pertinenza di uno o più Agenti garantendo l'ottimizzazione dei tempi e la riduzione dei consumi con il conseguente miglioramento del giro di contatti utili. Il sistema si integra perfettamente con la georeferenziazione che calcola automaticamente le distanze geografiche che intercorrono tra un appuntamento e quello successivo. Il sistema garantisce i tempi necessari per evitare accavallamenti e dare la possibilità all'Agente di raggiungere il posto stabilito, andando a sostituire un processo fino a ora manuale e spesso erroneo.

Continua...



**Supervisore Agente**, figura tipica dei call center con la rete vendita fisica, ha a disposizione un pannello per la gestione degli appuntamenti degli Agenti da cui controllarne l'andamento.

**Agente** può consultare e scaricare il calendario degli appuntamenti presi dagli Operatori per lui con sistema di georeferenziazione e geodialing. Un modo pratico per tenere sempre presente la localizzazione degli appuntamenti e il tempo impiegato per raggiungere l'appuntamento successivo.

Una soluzione che ottimizza il giro di contatti utili, rendendo la giornata produttiva in minor tempo. La postazione Agente non è chiamante e pur avendo una propria username e password, è gratuita.

# Campagne di Teleselling

## La risposta efficiente ai moderni Call Center specializzati in Teleselling

### Import anagrafiche sicuro e facilitato

L'Amministratore e il Project Manager possono importare ed esportare l'elenco completo delle anagrafiche, filtrarle e assegnarle agli Operatori. Una lista è creabile da zero con l'inserimento di anagrafiche scelte sulla base di una ricerca fatta su parole chiave (es. fornitore, PDR, POD, etc..) o attraverso un import in modalità semplificata, generalizzata o generalizzata avanzata.

### Il supporto al lavoro degli operatori

In fase di conversazione con il cliente o post trattativa, il lavoro degli Operatori può essere supportato dall'invio di EMAIL con materiale caricato dall'applicativo (es. PDA, ...) reimpostato dall'Amministratore.

### La libertà di gestire completamente una campagna telefonica di teleselling

Per ogni nuova campagna telefonica, facilmente creabile, è possibile impostare la durata, la chiusura (anche preventiva) e lo script d'aiuto per l'Operatore.

Nella stessa sezione sono presenti le impostazioni delle domande, dei sondaggi, dei prodotti e degli esiti di archiviazione, tutti con opzioni aggiuntive che aumentano la personalizzazione e ottimizzano il lavoro del call center.

### Non solo vendita ma anche post vendita

La sezione BackOffice permette di gestire tutto ciò che riguarda il post vendita dal momento in cui vengono fatte le archiviazioni. Garantisce un miglioramento del lavoro con il controllo e il reinserimento dei dati e delle registrazioni.

### Controllo costante sul lavoro del call e contact center

La Reportistica, aggiornata e costante, permette di avere sempre un quadro generale sull'andamento del call o del contact center, visibile dall'Amministratore, dal Project Manager (relativamente al progetto seguito) e dal supervisore rispetto al proprio team.

# Per gli Operatori

## Semplicità ed efficienza per gli Operatori

L'esperienza di EasyCall, maturata per i suoi call e contact center legati alla rete vendita e per quelli dei clienti cresciuti negli anni, rende il lavoro degli Operatori semplice e immediato.

Il pannello Operatore racchiude poche funzioni chiare che caratterizzano la corretta gestione delle chiamate, degli esiti e dei richiami. Ottimizzare il tempo e facilitare il lavoro sono le chiavi vincenti del pannello. Ogni operatore avrà una propria username e password d'accesso, per entrare nell'applicativo.

Per le attività outbound, la gestione della chiamata è automatica in caso di Predictive e Progressive Dialer, e manuale, in caso di Preview Dialer, veicolando la chiamata direttamente dalla barra telefonica integrata.

### Il Call Center in Cloud

La sezione Impostazioni call center semplifica il lavoro dell'Amministratore e racchiude in maniera facile e veloce

la gestione economica dell'applicativo e opzioni relative alla telefonia e ai parametri di configurazione.

Credito VoIP, postazioni, numeri geografici VoIP, canali telefonici, pacchetti per l'invio di SMS e FAX e registrazioni vocali gestibili in piena autonomia o utilizzando l'opzione di auto rinnovo e auto ricarica per non incorrere in improvvisi stop del lavoro dovuti a scadenze.

Pochi clic per far nascere il proprio call o contact center e ancor meno per gestirlo.

### Gestione degli appuntamenti Agenti

EasyCall offre una soluzione integrata nell'applicativo dedicata all'attività di Teleselling permettendo un'ottimale gestione degli appuntamenti presi dagli Operatori per gli Agenti e consultabili da un'area riservata.

Continua...



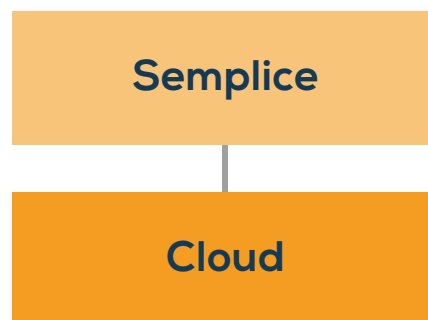


Gli appuntamenti vengono presi utilizzando il geodialog che permette automaticamente di visualizzare le angrafiche di uno o più Agenti e il sistema di georeferenziazione, che calcola le distanze geografiche che intercorrono tra un appuntamento e quello successivo, dando all'Agente la possibilità di raggiungere i singoli luoghi nei giusti tempi.

L'Agente può scaricare il suo calendario appuntamenti personale entrando nell'applicativo con le proprie credenziali.

Ha la possibilità di lavorarli mettendo degli esiti, inserendo delle note e caricando un cartaceo per singolo appuntamento.

EasyCall predispone, inoltre, un accesso per il Supervisore Agente che può coordinare le attività gestendo gli appuntamenti di tutti gli Agenti.



## L'ottimizzazione del lavoro degli operatori: Preview, Progressive e Predictive Dialer

Ogni realtà di call e contact center può disporre di differenti tipologie di dialer per rispondere sempre, in maniera efficiente, alle singole esigenze, senza dover cambiare CRM.

La funzione Preview Dialer permette la gestione delle chiamate manualmente per consentire maggior tempo alla conoscenza delle informazioni del contatto in chiamata.

Il Progressive Dialer (1 chiamata) e il Power Dialer (fino a 5 chiamate) sono ideali per chi ha bisogno di contattare un grosso numero di anagrafiche in poco tempo e per massimizzare il numero di contatti utili.

Il Predictive Dialer, è consigliato per call center che abbiano almeno 4 postazioni Operatore a lavoro in contemporanea. Garantisce un'automazione commisurata ai tempi di ogni singolo call center e un incremento netto delle chiamate valide. L'aggressività del Predictive Dialer può essere modificata per singolo call e contact center.



PREVIEW



PROGRESSIVE



POWER



PREDICTIVE

# Contatti e Assistenza



L'utilizzo del nostro sistema garantisce una formazione approfondita su tutte le caratteristiche e le aree presenti, sia per l'Amministratore che per un Operatore o un Team Leader del call o contact center.



La mail dedicata **customer@easycallcloud.com** supporta i clienti nelle operazioni di assistenza tecnica dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00 alle ore 18.00**.



Il numero dedicato **+39 029 475 7644** è a disposizione dei clienti per informazioni commerciale e assistenza tecnica. È attivo dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00 alle ore 18.00**.



La mail **sales@easycallcloud.com** è a disposizione per informazioni commerciali dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00 alle ore 18.00**.



[www.easycallcloud.com](http://www.easycallcloud.com)

