

EasyCall Cloud per l'inbound

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 Inbound.



Summary



02

Cos'è
EasyCall Cloud



03

Punti di forza
EasyCall Cloud

04/05

Gestione
dei ruoli



06/07

Per gli
Operatori

08

Contatti e
Assistenza



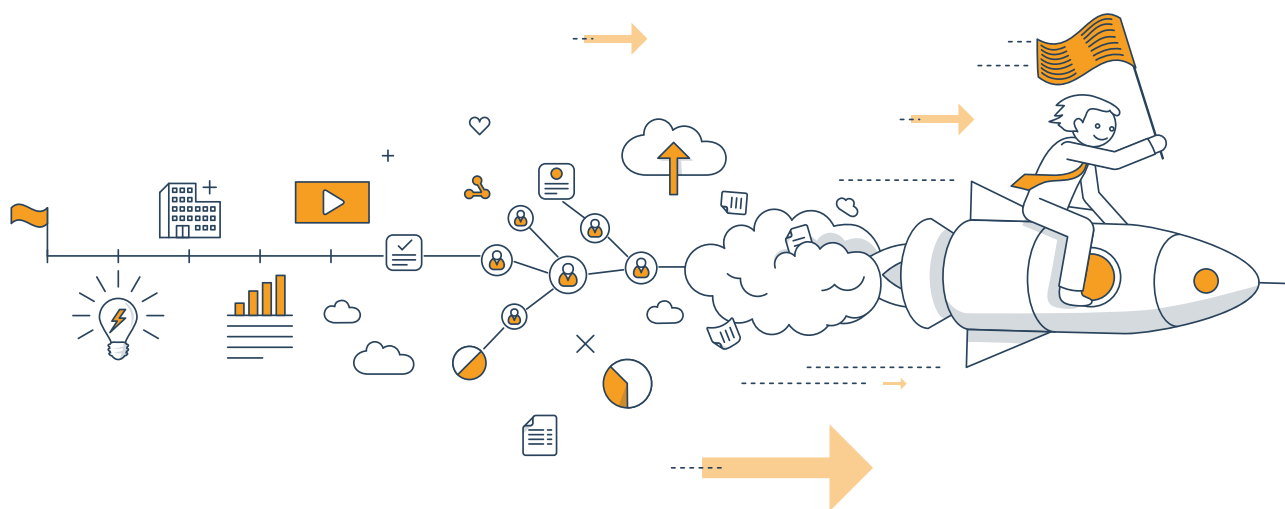
Cos'è EasyCall Cloud

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 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 la reportistica e gestire gli acquisti e i rinnovi in completa autonomia e completamente in cloud.

Il **Supervisore**, ha un suo pannello dedicato per monitorare il lavoro degli Operatori e controllare la reportistica. Ha la possibilità di utilizzare la funzionalità "ascolto attivo e ascolto passivo" delle chiamate per verificare e intervenire, in caso di inefficienza del proprio team, o supportare e assistere in fase di conversazione.

L'**Operatore** ha accesso, con le proprie credenziali, a un pannello semplice e intuitivo che lo supporta in tutte le fasi del proprio lavoro, migliorandone la qualità. Per avviare il lavoro, nella campagna assegnata, è sufficiente entrare, con le proprie credenziali inbound, sul softphone configurato (sono consigliati X-Lite, Zoiper o MicroSIP) o sul telefono VoIP.

A supportare l'attività telefonica, il CRM in cloud garantisce informazioni sul contatto, la possibilità di eventuali azioni supplementari come l'invio di SMS, FAX ed email e lo script d'aiuto.

EasyCall Cloud: la risposta efficiente ai moderni call e contact center

Le chiamate non risposte diventano outbound. L'Amministratore può, in caso di chiamate non risposte sul sistema inbound, importare l'elenco completo delle anagrafiche, filtrarle e assegnarle agli Operatori per rimetterle in circolo con un'attività di tipo outbound.

Inoltre, l'Operatore in fase di ricezione chiamata, può, se previsto dall'Amministratore, inserire in una lista offline nuove anagrafiche ricevute durante le conversazioni, generando dall'attività inbound una base utile per l'outbound.

Continua...



La libertà di gestire completamente una campagna inbound

Le campagne inbound vanno create all'interno della sezione dedicata all'outbound ma possono essere modificate in qualsiasi momento direttamente nelle configurazioni delle Impostazioni inbound.

A ogni campagna corrisponde un numero di Operatori a lavoro ma anche un'area aziendale, un prodotto a cui fare assistenza, un professionista che ha richiesto un servizio di segreteria virtuale, o comunque un flusso unico di chiamate finalizzate allo stesso obiettivo o caratterizzate dallo stesso mezzo.

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 e contact center, visibile dall'Amministratore. Un occhio vigile sul rendimento degli Operatori, sull'andamento delle campagne e sui flussi di chiamate divisi per fasce orarie, per campagne attive e per Operatori. Inoltre è possibile monitorare il lavoro del proprio call center osservando l'andamento delle chiamate attraverso l'IVR, così da correggere eventuali punti carenti o monitorare aree aziendali poco raggiunte.

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.

Molto più di un centralino

Le funzioni strettamente legate al concetto di centralino telefonico si ampliano e vengono supportate dal CRM che rende l'uso completo ed esaustivo per le attività che non si limitano alla pura telefonia.

Continua...

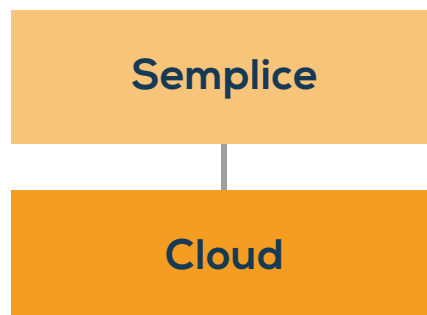


Uno strumento unico in grado di rispondere alle richieste multi servizio dei call e contact center attuali eliminando i limiti e le problematiche legate ad apparati fisici e a strutture complesse.

Contemporaneità telefoniche su misura

La gestione delle contemporaneità, acquistabili singolarmente per i differenti bisogni delle attività, permette la perfetta integrazione nelle strutture operative più svariate senza limitarne le declinazioni.

La flessibilità delle contemporaneità, variabile di mese in mese, offre la possibilità di costruire e modificare la configurazione della propria attività.



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

