

Grandi Aziende

Comunicare con successo, semplicemente.

Inbound & Interactive Services — Soluzioni
per una perfetta gestione delle chiamate.



swisscom

Fate della comunicazione un fattore del vostro successo.

Se desiderate ottimizzare il customer care o acquisire nuovi clienti con Inbound e Interactive Services di Swisscom avete a disposizione gli strumenti giusti.



Il filo diretto con la vostra azienda

Con i Business Numbers di Swisscom i vostri clienti hanno a disposizione un canale di accesso rapido e diretto alla vostra azienda, indipendentemente dalla vostra sede e dai vostri numeri di rete fissa, rete mobile o fax. Grazie a questo riferimento unico avete la possibilità di rafforzare le sinergie e trasmettere all'esterno un'immagine forte. Potete scegliere tra diversi tipi di numeri: da gratis per i vostri clienti a redditizio per voi.



Un concentrato di intelligenza dietro ogni numero

Ogni chiamata persa è un'opportunità sfumata. Grazie alle possibilità di routing intelligente che noi vi offriamo potete smistare le chiamate in base a criteri precisi e diversificati. In questo modo i vostri clienti trovano subito l'interlocutore giusto all'interno della vostra azienda, senza lunghe e fastidiose attese.



Ci piace semplificarvi le cose

Molte utili funzioni aggiuntive rendono i nostri Business Numbers ancora più interessanti. Grazie a tool basati sul Web potete ad esempio modificare le impostazioni in qualsiasi momento oppure otte-

nere velocemente un quadro dei dati rilevanti relativi alle connessioni.



Risparmiare tempo e denaro grazie all'interattività

Grazie ai nostri Mobile & Media Services potete ampliare le vostre opportunità. Con il nostro aiuto ogni apparecchio telefonico si trasforma in un telecomando per la vostra applicazione. Potete inviare o ricevere grandi quantità di messaggi brevi o consentire ai vostri clienti di pagare tramite SMS/MMS o Internet mobile, il tutto senza fastidiose procedure di registrazione. La fatturazione e l'incasso si svolgono comodamente tramite la bolletta telefonica dei vostri clienti.



Benvenuti dal partner giusto

Cercate ottime prestazioni e alta qualità? Allora Swisscom è il partner giusto per voi. La nostra pluriennale esperienza, la nostra rete potente e stabile e il nostro servizio di assistenza competente e personalizzato conquisteranno anche voi. Le cifre parlano da sole: con una disponibilità della rete del 99,99%, ogni anno trasmettiamo milioni di chiamate a oltre 100 000 Business Numbers.

Le nostre soluzioni – la prima scelta per un’ottima reperibilità.

Desiderate elaborare in modo efficiente le chiamate e le informazioni o addebitare con semplicità i servizi a pagamento? I nostri Inbound & Interactive Services vi offrono tutto ciò che vi serve.

Customer Contact Access

Stendete il tappeto rosso ai vostri clienti. Massima reperibilità grazie a numeri di accesso adeguati sia in Svizzera che all'estero.

Freecall 0800
International Freecall +800
Shared Cost 084x
International City Access
Corporate Number 058
SMS/MMS Large Account

Customer Contact Management

Grazie alle nostre possibilità di routing intelligente e alle soluzioni Customer Contact potete gestire i contatti con i vostri clienti in modo professionale, efficiente e conveniente.

Allocation
Blacklist/Whitelist
Division
Origin
Selection
Time
Rerouting
Secure Routing
Interactive Voice Response (IVR)
Virtual Call Center (ACD)
Voice Recording

Payment & Voting Services

Addebitate servizi a pagamento semplicemente via telefono. Consulenza, multimedialità o giochi a premi, non ci sono limiti alla vostra creatività.

Premium Rate 090x
TeleVote
SMS/MMS Business Numbers
Mobile Internet Billing



Il filo diretto con la vostra azienda.

Numeri

Freecall 0800/International Freecall +800

Con un numero gratuito nazionale o internazionale la vostra azienda può essere contattata gratuitamente a un unico numero. In questo modo intensificate costantemente il dialogo con i clienti aumentando la cifra d'affari. Con International Freecall +800 siete presenti in oltre 60 Paesi del mondo, senza dover gestire sedi sul posto o dover stipulare contratti con carrier stranieri.

Shared Cost 084x

Con i numeri a ripartizione dei costi siete voi a stabilire se e in che misura desiderate ripartire i costi tra voi e i chiamanti. Il numero unico può essere chiamato non solo dalla Svizzera (rete fissa e mobile), ma anche dall'estero (selezionando il prefisso nazionale +41).

Premium Rate 090x

Con un numero a tariffazione maggiorata potete stabilire voi stessi il tipo di offerta e il prezzo (al minuto o per chiamata). Noi ci occupiamo dell'addebito e dell'incasso dai vostri clienti.

0900: per merci e servizi od offerte limitate nel tempo, come le prestazioni di consulenza tramite hotline.

0901: per le offerte limitate nel tempo, come ad es. concorsi a premi, giochi, oroscopi e voting.

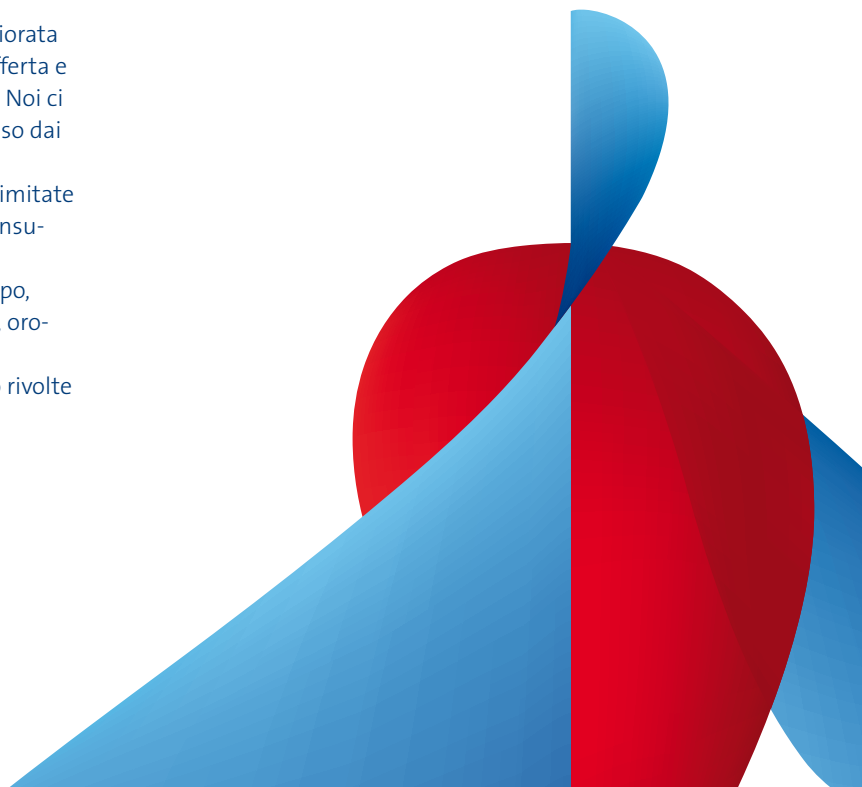
0906: per offerte di intrattenimento rivolte ai soli adulti.

International City Access

Offrite ai vostri clienti un numero locale al quale contattarvi in oltre 40 Paesi del mondo (ad es. in numerose grandi città). Mentre il chiamante paga solo la normale tariffa locale, voi vi accollate i costi della chiamata internazionale.

Corporate Number 058

Grazie ai numeri aziendali siete reperibili in tutta la Svizzera al prefisso unico 058. Indipendentemente dalla sede e dal tipo di utenza, potete creare un piano di numerazione con una struttura logica tagliata su misura per le vostre esigenze. In futuro, in caso di cambio di sede o di modifiche alla struttura organizzativa, non sarà più necessario modificare il piano di numerazione.





Un concentrato di intelligenza dietro ogni numero.

Routing

Location

Ripartizione percentuale delle chiamate sui singoli operatori risp. numeri di destinazione, in modo tale da gestire meglio i picchi di traffico, ottimizzare l'impiego delle risorse e aumentare la disponibilità.

Blacklist/Whitelist

Possibilità di creare un accesso per i chiamanti privilegiati (Whitelist) risp. di escludere gli utenti indesiderati (Blacklist).

Division

Inoltro delle chiamate con numeri nascosti intelligentemente (per es. rifiutare con un messaggio vocale oppure richiesta automaticamente del numero).

Origin

Inoltro delle chiamate in base all'origine (per es. lingua, nazione, regione, località, numero di telefono o codice cliente).

Selection

Bloccate le chiamate in base all'origine (per es. rete mobile, rete fissa, estero).

Time

Instradamento intelligente delle chiamate al numero giusto in base all'ora, al giorno della settimana e alla data.

Rerouting

Inoltro delle chiamate al primo numero libero in una sequenza predefinita (per es. se occupato, in caso di nessuna risposta o in caso di guasto tecnico).

Secure Routing

In caso di eventi imprevedibili (per es. guasti o non funzionamento dell'infrastruttura locale), possibilità di inoltrare semplicemente le chiamate in modo tale da garantire la reperibilità di tutte le sedi.

Interactive Voice Response (IVR) Standard/Code

Preclassificazione interattiva delle chiamate. I vostri clienti impartiscono tramite il telefono semplici comandi utilizzando la voce o i tasti (per es. inserimento del codice cliente o del numero di avviamento postale, indicazione della lingua o del servizio desiderato) e vengono così assegnati automaticamente all'operatore giusto.

Virtual Call Center (ACD)

Con la distribuzione automatica delle chiamate potete riunire i vostri operatori in un Call Center virtuale indipendentemente dalla sede in cui si trovano. Se il numero di un operatore risulta occupato, la chiamata viene inoltrata automaticamente all'operatore libero successivo. In questo modo l'utilizzo delle risorse è più efficiente e si risponde alle chiamate senza doverle inoltrare più volte.



Ci piace semplificarvi le cose.

Attivazione e mutazioni

Change via Customer Care

Invio di una richiesta di mutazione tramite il nostro servizio clienti.

Change via Phone

Modifica dei numeri di destinazione direttamente tramite telefono.

Change via Web

Configurazione dei numeri, delle impostazioni di routing e dei servizi aggiuntivi online in modo semplice, rapido e in qualsiasi momento.

Express Activation

Nei casi urgenti, possibilità di attivare immediatamente il vostro Business Number nazionale.

Temporary Activation/Deactivation

Attivazione o disattivazione del vostro Business Number a tempo determinato o indeterminato. In questo modo potete risparmiare sui costi di numeri poco utilizzati.

Altre prestazioni

Announcement Standard/Individual

Possibilità di scegliere per i testi dei vostri annunci (saluti, prezzi) tra testi predefiniti e testi registrati da voi.

Consulting

La nostra grande esperienza è a vostra disposizione per una consulenza in merito a idee commerciali articolate ed esigenze complesse.

Invoice Reporting

Controllo diretto online di tutti i dati rilevanti relativi alle connessioni. Le statistiche offrono assoluta trasparenza riguardo all'origine, alla durata e ai costi delle chiamate, nonché in merito alla cifra d'affari realizzata.

Number Display

Possibilità di decidere quale numero deve essere visualizzato sul display dei vostri operatori (numero del chiamante o il vostro Business Number).

Tariff Change

Addebito di un prezzo fisso per ogni chiamata o possibilità di modificare la tariffa durante la chiamata (per es. coda di attesa gratuita, colloquio preliminare a tariffa ridotta e consulenza da parte di uno specialista a tariffa più elevata).

Voice Recording

Utilizzate la registrazione delle chiamate con Voice Recording per garantire la qualità, per scopi di training o come prova. Una volta ottenuto il consenso del chiamante le chiamate verranno registrate e salvate su un server sicuro.



Risparmiare tempo e denaro grazie all'interattività.

Mobile Services

SMS/MMS Large Account

Invio di grandi quantità di messaggi brevi in pochissimo tempo. Più invii effettuate e più conveniente è il prezzo per ogni singolo messaggio. Per gli SMS è garantita la ricezione in tutto il mondo.

SMS/MMS Business Numbers

Offrite ai vostri clienti servizi a pagamento tramite SMS/MMS. Mobile Marketing, concorsi, chat, non ci sono limiti alla creatività.

Mobile Internet Billing

I vostri clienti pagano in modo semplicissimo tramite il telefono cellulare e senza complicate procedure di registrazione. Download dal cellulare, portali a pagamento e offerte in streaming diventano così un'esperienza di shopping da ricordare.

Media Services

TeleVote

Sia che dobbiate far fronte a picchi di breve durata o a un elevato volume costante, potete gestire senza alcun problema chiamate o SMS di massa. TeleVote è adatto a votazioni, sondaggi di opinione (radio, TV), giochi a premi, iniziative pubblicitarie e raccolte di fondi.

Interactive Services

Le soluzioni interattive consentono ai vostri clienti di usufruire di informazioni o servizi multimediali in modo semplice, rapido e 24 ore su 24. Il dialogo interattivo avviene tramite comandi vocali, SMS, MMS, videostreaming ecc. Fornite ai vostri clienti prestazioni entusiasmanti risparmiando al contempo tempo e denaro.



Benvenuti dal partner giusto.

In qualità di appaltatore generale noi vi garantiamo soluzioni complete da un unico fornitore: progettazione, realizzazione, installazione, configurazione, messa in funzione ma anche manutenzione e gestione di sistemi per le telecomunicazioni e soluzioni per l'informatica e la comunicazione.

La vostra infrastruttura per la comunicazione è sempre conforme allo stato della tecnologia e così i vostri investimenti rendono nel tempo. Siete voi a decidere in che misura volete impegnarvi, potete svolgere i compiti direttamente oppure delegarli a noi, acquistare l'infrastruttura o noleggiarla, stabilire se avere costi unici o ricorrenti.

24 ore su 24 è a vostra disposizione l'organizzazione di assistenza più estesa e fitta della Svizzera. State tranquilli, ci troverete sempre nelle vostre vicinanze. I nostri tecnici altamente motivati conoscono le vostre esigenze e si impegnano quotidianamente per fornirvi la massima qualità e il servizio migliore.

Ecco come contattarci.

Swisscom (Svizzera) SA

Grandi Aziende
Business Numbers
Casella postale
CH-3050 Berna

Hotline Business Numbers

Telefono 0800 848 900, fax 0800 848 901
Telefono dall'estero +41 800 848 900

www.swisscom.ch/grandaziende

