



Al giorno d'oggi la buona reperibilità e la qualità del servizio, oltre a un'esperienza del cliente ineccepibile, sono di importanza centrale per un'azienda. Easy Contact Center, come Software as a Service (SaaS), lo rende possibile - anche per le PMI.

Ottimizzi il suo servizio clienti – su tutti i canali di contatto.

Cos'è Easy Contact Center?

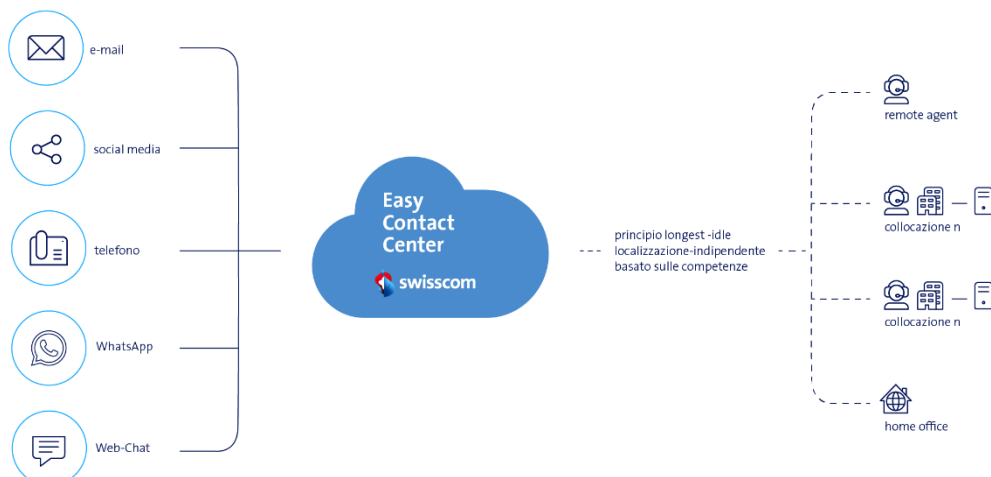
Il nome è il programma: una soluzione Contact Center semplice e all'avanguardia. Easy Contact Center (ECC) è una soluzione Software as a Service: paga unicamente i servizi che utilizza. ECC è facilmente integrabile nei sistemi periferici esistenti e consente il collegamento di diverse sedi e postazioni di lavoro a domicilio. La modalità di impiego basata sul web è di utilizzo estremamente semplice e il tool di amministrazione intuitivo lascia la massima flessibilità per le sue esigenze attuali. Tramite un esteso Monitoring online e un Reporting storico ha il mezzo necessario per gestire il suo Contact Center in modo ottimale. In caso di guasto del suo Call Center ha anche la possibilità di attivare immediatamente una soluzione di Fallback (ECC Backup come Stand-by).

L'Easy Contact Center è disponibile come SaaS Cloud nei centri di calcolo Swisscom e garantisce una qualità vocale eccellente dalla rete telefonica svizzera.

I suoi vantaggi con Easy Contact Center

- **Distribuzione multicanale**
Che si tratti di telefonate, e-mail, Web-Chat & Co-Browse, SMS, social media, messaggi WhatsApp, FAX e lettere.
- **Attuazione rapida senza rischi**
Grazie ai tempi di realizzazione brevi il servizio può essere utilizzato rapidamente.
- **Collegamento a sistemi terzi esistenti**
Collegamento senza interruzioni in applicazioni business basate sul web come CRM, ERP, Ticketing e altri sistemi.
- **La soluzione cresce insieme alla sua azienda**
ECC è adatto per nuove sedi, postazioni di lavoro a domicilio o il collegamento di ulteriori canali media digitali.
- **Numerose opzioni aggiuntive**
Se necessario ha a disposizione anche, tra l'altro, Professional Client, Screen & Call-Recording o Cockpit.
- **ECC Backup: la sua assicurazione Contact Center**
La soluzione può essere noleggiata come sistema di Fallback in modalità Stand-by

La soluzione a colpo d'occhio





Facts & Figures

Le informazioni nel presente documento non costituiscono un'offerta vincolante. Sono fatte salve in qualsiasi momento eventuali modifiche.

Swisscom (Svizzera) SA Enterprise Customers, Casella postale, CH-3050 Berna, tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise

swisscom



Prestazioni di base

Consulenza per l'allestimento di un controllo professionale della chiamata e canali media digitali con ottimizzazione dei processi di chiamata.

Configurazione della soluzione Multichannel Contact Center basata sul cloud per interazioni precise.

Messa a disposizione di tool di amministrazione basati sul web per la gestione degli agenti e l'impostazione dei processi di chiamata.

Impostazioni di Routing differenti, come Routing di origine, in funzione del tempo, VIP o https-request, ecc.

Gli agenti hanno a disposizione il Basic Client Web. L'applicazione web offre le funzioni necessarie alla telefonia.

Monitoring in tempo reale con i prefissi più importanti, adatti anche come proiezioni Wallboard.

Statistiche storiche Standard-Reporting disponibili online, inviabili anche tramite e-mail.



Prestazioni opzionali

Messa in servizio di ulteriori canali di comunicazione come e-mail, web-chat, SMS, social media, messaggi WhatsApp, FAX e lettere.

Pacchetti di lavoro (work item) da applicazioni Software/Webservice esterni distribuibili da SAP®-Software, Salesforce o Microsoft Dynamics.

Tramite Call-Recording e Monitoring è possibile ascoltare contemporaneamente oppure registrare tutte o alcune telefonate selezionate. Le registrazioni possono essere limitate per cliente o collaboratore ed essere avviate manualmente oppure automaticamente.

La registrazione e il Monitoring dello schermo è possibile tramite Screen-Recording. L'area di registrazione può essere definita: schermo intero, singole aree, applicazioni selezionate.

Tool di valutazione: le registrazioni possono essere ascoltate, commentate e valutate. Nell'area valutazione sono disponibili le aree training e corso con differenti profili di autorizzazione (collaboratori, coach, ecc.).



Servizi aggiuntivi

Il Professional Client offre - in aggiunta alle funzioni del Web Client - ulteriori possibilità per ricevere contatti multicanale. Tra l'altro storia dei contatti, guide al colloquio, oltre a Drag and Drop per l'inoltro chiamate, elementi di testo, elenco telefonico, Online-Monitor, funzione registrazione e codifica di base contatto e pause.

Con il Customer Feedback, dopo il contatto, può effettuare un sondaggio automatico presso la clientela tramite telefono oppure e-mail - immediatamente oppure dopo qualche tempo.

La centrale statistica (il Cockpit) consente l'elaborazione professionale di analisi e statistiche. A questo scopo utilizza il generatore di statistiche e grafici e le estese funzioni di Business Intelligence, come Drilldown o la ricerca dati associativa. Per il controllo Intraday giornaliero crei le viste individuali di Coaching & Wallboard.

Con il KI & Bot ha a disposizione bot web-chat, FAQ, e-mail e Messenger intelligenti per l'elaborazione automatica o a supporto dell'elaborazione da parte dei suoi collaboratori.