



I clienti sono costantemente in contatto con l'azienda attraverso una grande quantità di canali. Al fine di garantire un'esperienza sistematica e soddisfacente per il cliente, è necessario seguirlo senza soluzione di continuità.

Con moduli integrati relativi alla vostra soluzione Omni-Channel Contact Center.

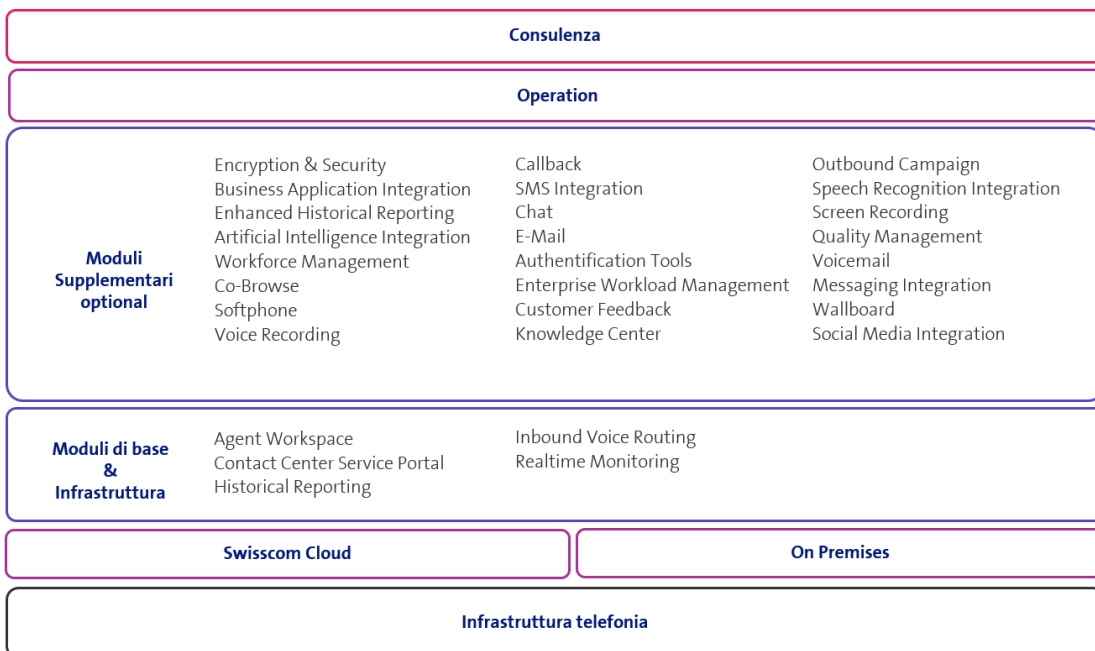
Che cos'è Managed Contact Center Services?

Dalla consulenza all'attuazione via fino all'esercizio dell'Omni-Channel Contact Center individuale, siete accompagnati dai Managed Contact Center Services. La tecnologia sviluppata per il Contact Center viene integrata con le richieste specifiche dei clienti. Si tiene conto di nuove esigenze che subentrano man mano e avete a disposizione un team 24 ore su 24. La prestazione è fruibile, a scelta, secondo il modello a noleggio o acquisto, come soluzione cloud o software, pronta per essere utilizzata già dopo poche settimane. Grazie alla base scalabile, la vostra soluzione può essere inoltre ampliata in qualsiasi momento con modifiche successive, come la registrazione di nuove funzioni e canali.

I vantaggi di Managed Contact Center Services

- Focus grazie a una soluzione Contact Center gestita.
- L'impiego di funzioni adatte (ad es. Omni-Channel Customer Journey, Smart Integration) consente di aumentare notevolmente la produttività presso la postazione di lavoro dell'agente.
- Aumento della reperibilità e disponibilità dei vostri collaboratori nonché miglioramento delle attività rilevanti per i clienti.
- Soluzione conforme alle esigenze, può essere adeguata in qualsiasi momento.
- Swisscom rileva tra l'altro il monitoraggio, il supporto e la manutenzione.
- Facile integrabilità di nuove tecnologie e innovazioni.
- Attuazioni in linea con il budget grazie a diversi pacchetti Care.
- Soluzione individuale e produttiva sul mercato nel giro di poche settimane.

La soluzione a colpo d'occhio





Facts & Figures

Le informazioni del presente documento non costituiscono un'offerta vincolante. Con riserva di modifiche in qualsiasi momento.

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

swisscom



Operation

Esercizio sicuro dell'infrastruttura virtualizzata su richiesta nel Datacenter di Swisscom oppure on premise. Monitoraggio proattivo, back-up dei dati e Security sono già compresi nel prezzo mensile.

Assistenza e manutenzione del sistema garantiscono un'elevata qualità e disponibilità.

Adeguamento alle esigenze crescenti tramite implementazione di ulteriori moduli e funzionalità.



Moduli di base

Richiama informazioni di un sistema di terzi basato su web (ad es. CRM) per l'agente e fornisce i parametri variabili basati sul Contact Center.

Gestione del Contact Center tramite diverse variabili.

Moderna interfaccia utente per gli agenti su tutti i media.

Resoconti storici standard.

Preparazione e raffigurazione in tempo reale di indicatori di reporting per il mercato svizzero.

Meccanismi di routing intelligenti standardizzati trasmettono le chiamate in arrivo agli agenti più adatti.



Moduli aggiuntivi

I dati sono archiviati in modo codificato nel sistema.

Sondaggio sulla soddisfazione della clientela e reporting.

Funzioni generali per estensioni specifiche per il cliente.

Chatbot, triage automatico delle e-mail, biometria vocale.

Collegamento dei sistemi CRM, ERP e di altri sistemi rilevanti ai fini del business.

Assistenza del visitatore della pagina web nella ricerca di soluzioni, funzioni o altre informazioni.

Accesso alla banca dati delle informazioni interna.

Pianificazione degli interventi dei collaboratori e ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse.

Registrazione di conversazioni e attività a scopi formativi e per garantire il controllo della qualità. Registrazione manuale, ricerca e riproduzione di conversazioni.

Informazioni aggiornate sullo stato dei Contact Center sul desktop dell'agente o tramite TV compatibile con il web.

Svolgimento efficiente di campagne di vendita e informazione.

Analisi, routing ed elaborazione di messaggi rivolti alle aziende tramite i social network.

Elaborazione di diverse sessioni di web chat in contemporanea e in tempo reale.

Recapito di e-mail e richieste web chat agli agenti più adatti.



Consulenza

Elaborazione di concetti, strategie e/o ottimizzazione di processi business nonché assistenza nella decisione di valutazione di nuove soluzioni per il Contact Center.



Glossario

Omni-Channel Customer Journey	Panoramica a 360° del dialogo con il cliente tramite tutte le interazioni vocali e digitali con un cliente finale.
Smart Integration	Semplice integrazione di tutte le applicazioni (basate sul web e «fat clients») sulla postazione di lavoro dell'agente.
On premise	Base installata sul posto dal cliente o nel centro di calcolo di un fornitore di servizi del cliente.
Chatbot	Sistema di dialogo basato su testo che consente di chattare in modo automatico con un sistema tecnico, quale ad es. il «Genesys Knowledge Center» o un sistema basato su «AI».
Triage automatico delle e-mail	Triage automatico delle e-mail in base a criteri precisi quale ad esempio la classificazione dei tempi di elaborazione attesi di un'e-mail (ad esempio: 15 minuti, 30 minuti, 60 minuti o 120 minuti).
Biometria vocale	Riconoscimento del chiamante che consente di individuare l'allegato del Voice Print. Verifica se il chiamante è effettivamente la persona indicata.

Le informazioni del presente documento non costituiscono un'offerta vincolante. Con riserva di modifiche in qualsiasi momento.

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

swisscom