



Facile Cloud

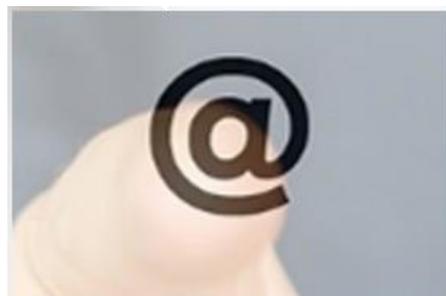
Call Center Solutions

FACILE CLOUD



Facile Cloud, è una soluzione gestita in Cloud, che offre la possibilità alla Clientela, che non intende dotarsi di un sistema telefonico in casa, di usufruire delle prestazioni di un moderna piattaforma multicanale.

Un' unica piattaforma in Cloud che riunisce tutti i tipi di comunicazioni, telefono, Call Center, Mobility, Instant messaging, VideoCall, Fax, SMS,, IVR, Text to Speech, sistemi CRM.



CALL CENTER



IPBX



UCA



ANALITICS

IL VALORE

Fornire un servizio clienti di qualità superiore

- Dare ai clienti scelte di comunicazione
- Gestire le aspettative dei clienti
- Fornire opzioni self-service
- Profilo clienti per il più grande ritorno

Agente Drive e la produttività supervisor

- Dare agenti e supervisor strumenti per il successo
- Mettere le informazioni sui clienti a portata di mano dei vostri agenti
- Risolvere le richieste dei clienti alla prima volta
- Estendere il vostro call center con agenti remoti

Snellire le operazioni di contact center

- Accesso storico e reporting in tempo reale
- Gestione della forza lavoro
- Garantire la continuità aziendale
- Distribuire un contact center virtuale
- Sfruttare l'infrastruttura esistente

CALL CENTER SOLUTIONS

Media

Voice ACD
Inbound
Outbound
Fax
Web Chat
Voice Mail
SMS
Call Recording

Architettura

Single-Site
Multi-Site
Virtual
CLOUD

Feature

Queue Priority
Predictive
CallCenter In
Telemarketing
Interflow
Overflow



Facile Cloud

IVR

Intelligent MSG
POa
DB Integration
Text to Speech
CallBack
CRM Screen PoP

REPORT

Report Storici
Traffic Analysis
Call Recording

Agent

Real-Time
Presenza e chat
Softphone
Msg coda
CRM Screen PoP
Mobility
Progressive Outbound

CCS INBOUND - Misura e Gestire

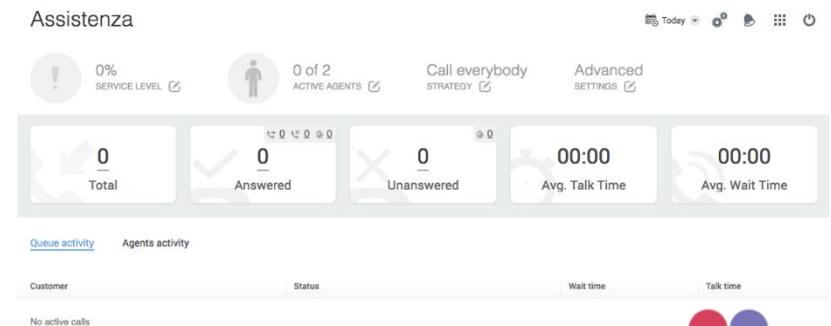
La creazione e la configurazione semplici e facili delle code di chiamate in entrata sistematizzano l'elaborazione delle chiamate che arrivano nella vostra azienda. Permetterà di non perdere una sola chiamata, di facilitare e migliorare le prestazioni degli agenti del call center.

FACILE CLOUD CCS consente di:

- Rispondere alle mutevoli livelli di volume chiamate in cui si verificano
 - Verificare livelli di prestazioni del contact center e condividere queste informazioni con gli altri
 - Previsione e piano di utilizzo delle risorse per i futuri volumi di contact center
 - Coach e motivare gli agenti per garantire un servizio efficace
 - Sviluppare competenze
- Facilmente gestire e configurare i database

Real Time del call center, con la possibilità di visualizzare lo stato delle chiamate del giorno.

Questi dati consentono di ottimizzare i processi di lavoro del call center e determinare il numero di agenti necessari per un servizio di alta qualità.



CIO' CHE NON PUOI MISURARE, NON PUOI GESTIRE !

CCS SoftPhone

Call Center Solutions Softphone consente le seguenti funzionalità:

- **Log In (Connessione)** –
- **Log out (Disconnessione)**
- **Risposta automatica (Auto answer)**
- **Non disturbare (Assenza)**
- **Richiesta di assistenza (Agent request for help)**
- **Conferenza**

- **Annunci preregistrati (Recorded announcements)**
- **Priorità chiamate (Path priority)**
- **Trabocco Chiamate (Call overflow and interflow)**
- **Inoltro per Gruppo n.disp (Path unavailable routing)**
- **Ascolto remoto (Silent Monitor)**
- **Soglie di allarme (Threshold alerting)**
- **Informazioni sullo stato di attesa (Queue Status)**
- **Richiamata (Callback)**

Features telefoniche

- Mute
- Transfer
- Conference
- Hold
- Retrieve
- Swap
- Speed dial
- Camp on
- Auto answer
- Hang up



ANALITYCS

Gestione Contact Center
Interfaccia intuitiva per Agent e supervisore
Monitoraggio in tempo reale

Assistenza

Today     



0%
SERVICE LEVEL 



0 of 2
ACTIVE AGENTS 

Call everybody
STRATEGY 

Advanced
SETTINGS 

0
Total

0
Answered

0
Unanswered

00:00
Avg. Talk Time

00:00
Avg. Wait Time

[Queue activity](#) Agents activity

Customer	Status	Wait time	Talk time
----------	--------	-----------	-----------

No active calls

Creazione di report
Report designer
Modificare e configurare

Summary

This section displays a summary of all calls for days, weeks, months and years. A higher number of calls corresponds to the color intensity of the backlight unit. Left-click on the selected period will allow to generate a date report



Garantire elevati livelli di servizio e controllo dei costi



CCS OUTBOUND - Telemarketing

Le campagne in uscita possono aiutarti a svolgere indagini telefoniche, questionari, aggiornare database, vendite attive, gestire ordini di negozi online, o informarli sulle tue promozioni e prenotazioni.

Può aggiungere o rimuovere il giusto numero di agenti in qualsiasi momento analizzando tali indicatori come Tempo medio di attesa, Tempo medio di conversazione e il numero di chiamate ricevute / risposte / non risposte. Ciò contribuirà a far fronte a una campagna, durante la quale è possibile una raffica di chiamate.

Indicatori come il numero di chiamate trasferite / in attesa dell' agente / risposte dopo una soglia temporale, aiuteranno ad analizzare la qualità del lavoro dei dipendenti. Il supervisore può distribuire le chiamate tra operatori, agenti, prompt, che è molto conveniente quando si formano nuovi dipendenti e anche ascoltare le conversazioni in corso al fine di monitorare il servizio clienti.

CCS OUTBOUND - Funzionalità

Outbound:

- Agenti attivi** : Mostra, oltre a permettere di impostare, il numero di agenti presenti nel sistema al momento.
 - Impostazioni**: consente di impostare parametri aggiuntivi della coda.
 - Modalità**: consente di impostare la modalità operativa dell'azienda.
- Ci sono tre modalità disponibili:
- **Anteprima**: il sistema richiede automaticamente all'operatore di prendere una decisione su una connessione remota del cliente specifico, fornendo informazioni sulla presunta chiamata sotto forma di una carta cliente.
 - **Progressivo**: il sistema tenta automaticamente di chiamare l'agente, tenendo conto della strategia scelta.
 - **Predictive**: il sistema compone contemporaneamente più abbonati. L'abbonato che ha risposto verrà messo in coda, e la composizione dei restanti utenti si interromperà. Un operatore riceverà la chiamata successiva dalla coda dopo aver elaborato la chiamata precedente.

- Lista d'attesa**
- Numero totale** di record di contatto.
- Record gestiti**: il numero di record gestiti.
- Mancata gestione** dei record: il numero di record delle chiamate non riuscite.
- Avg. Tempo** di conversazione - Tempo di conversazione medio in questa coda.
- Avg. Tempo** di attesa: tempo medio di attesa in questa coda.
- Attività della coda**: la sezione visualizza informazioni su contatti, stato della chiamata, tempo di composizione, tempo di conversazione, tempo di elaborazione della chiamata.
- Attività degli agenti**: la sezione contiene informazioni sullo stato attuale dell'agente, l'ora in cui era disponibile, il numero di chiamate elaborate in questa coda e tutte le chiamate elaborate dall'agente per il periodo del rapporto, il tempo di conversazione medio e totale in questa coda / di questo agente.

CCS OUTBOUND - Predictive

TEST

Today



0 of 0
ACTIVE AGENTS

Progressive
MODE

Advanced
SETTINGS

0
Pending records

0 0 total
Handled records

0 0 total
Failed records

00:00
Avg. Talk Time

00:00
Avg. Dial Time

Start Import

Contact

No activity, press "Edit" on agents to assign agents on t



0 of 0
ACTIVE AGENTS

Progressive
MODE

Advanced
SETTINGS

Mode

- Preview**
The system automatically prompts the operator to make a decision on a specific dial-up client, providing information about the alleged call a customer card.
- Progressive**
The system automatically tries to call the agent, taking into account the chosen strategy.
- Predictive**
The system dials the number of parallel users. Reply the subscriber will be queued, dial the rest stops. After his release the operator from the processing of the previous call to be sent to a caller from the queue.

Cancel

Save



SUPERVISOR

Date 📅 Statistics for yesterday ⚡



Interactive Contact Center

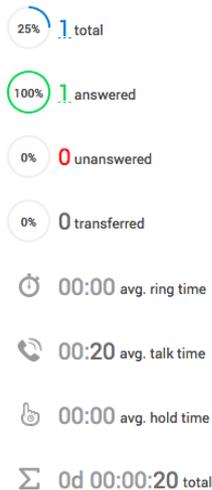
**Controllo di agenti e code
Gestione della Coda
mediante pianificazioni (In
base alle condizioni della
coda)**



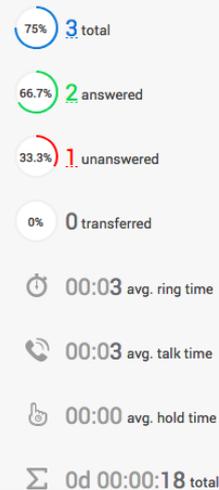
Total **4** calls

- ➔ Latest calls
- 🕒 Longest calls
- 🚫 Unanswered calls

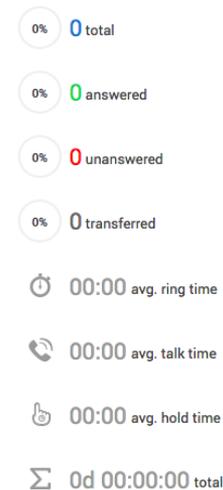
Inbound calls



Outbound calls



Local calls



Interactive coda visiva

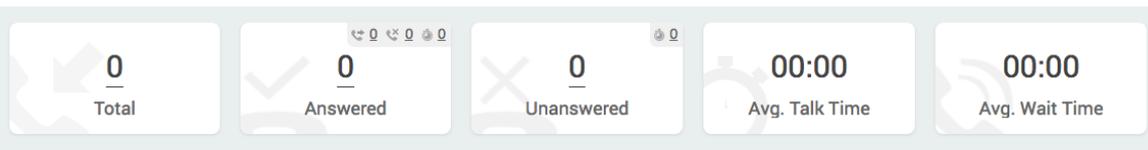
**Riconoscimento Contatto
Contatto priorità**

Assistenza



Call everybody STRATEGY

Advanced SETTINGS



[Queue activity](#) Agents activity

Customer	Status	Wait time	Talk time
No active calls			



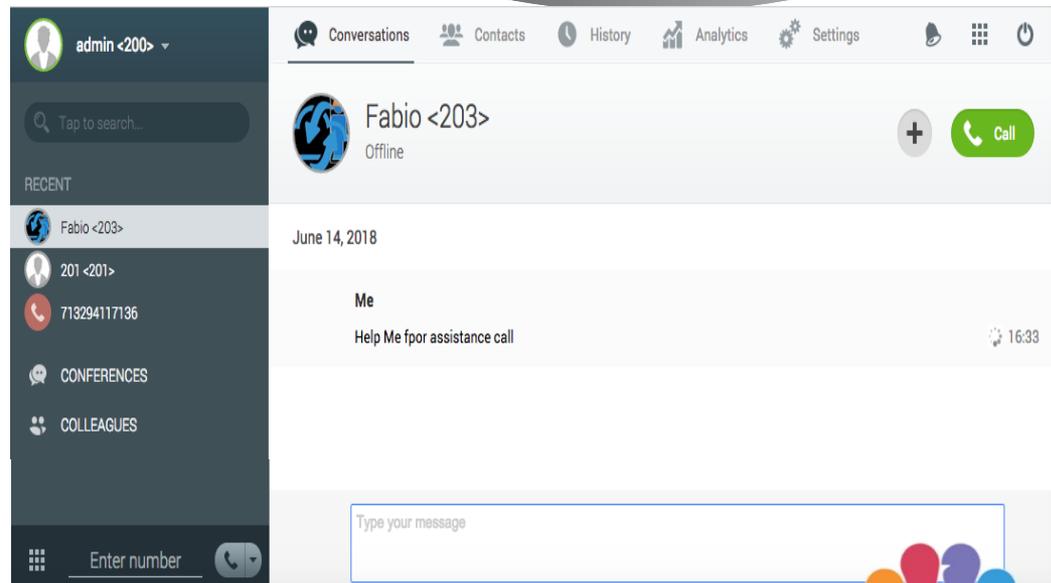
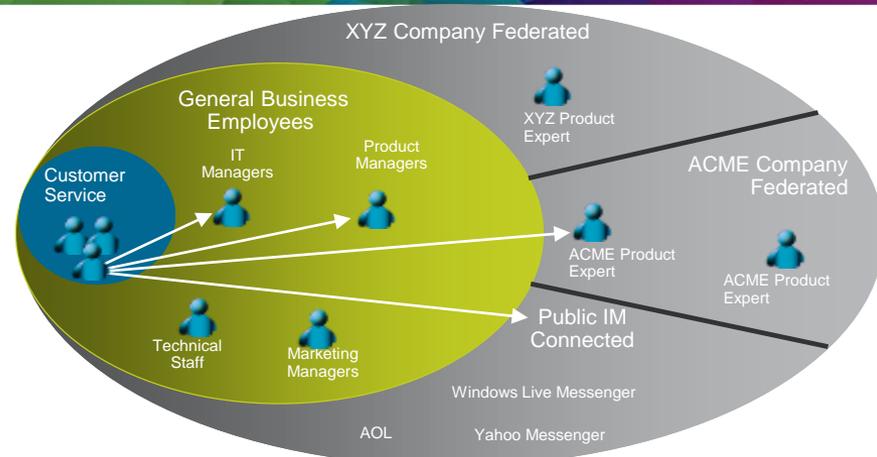
AGENTS & Chat

Visualizzazione presenza e Integrazione Chat/Presenza in tempo reale dei collaboratori Esperti in materia al di fuori del contact center

Eliminare i ritardi di comunicazione con i colleghi e partner

Utilizzare la conoscenza collettiva della società per aumentare:

La first call resolution



TELELAVORO

Estendere le funzionalità Call Center/voce/dati completa in modo semplice.

No VPN richiesta

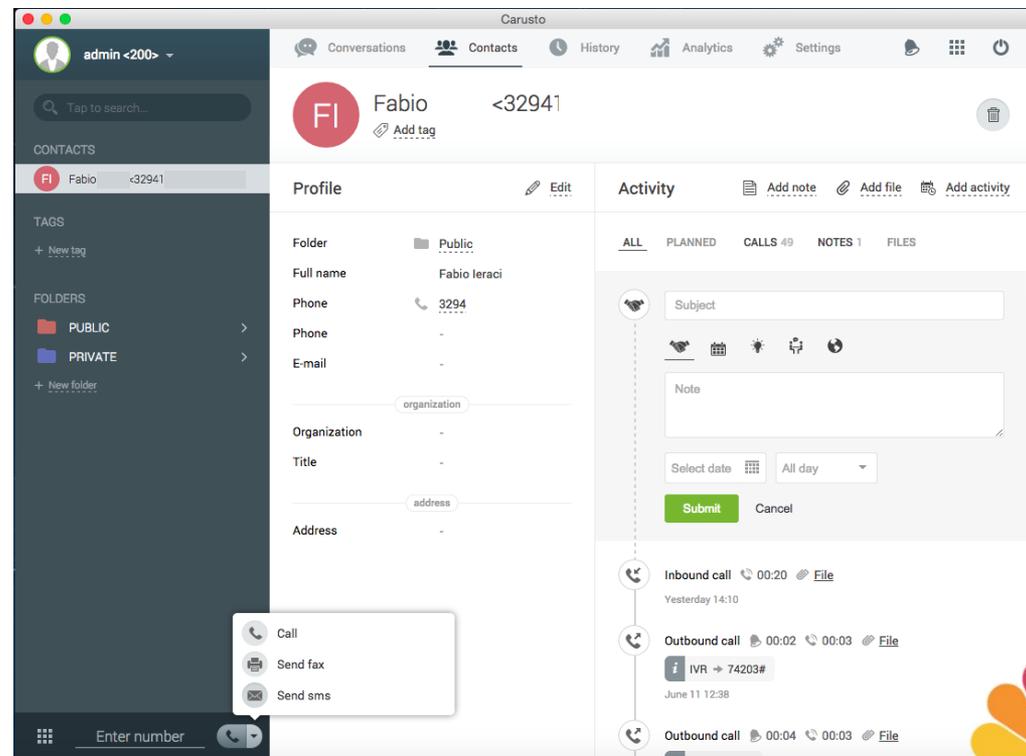
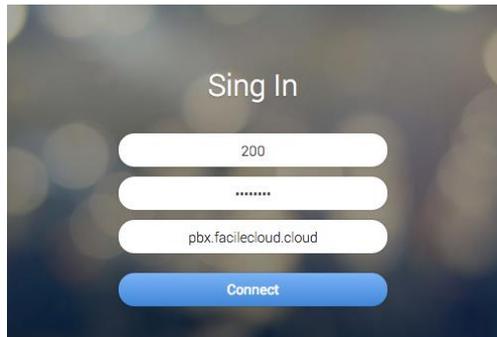


Supporta telefoni IP / softphone e le soluzioni di contact center e Billing



INTERFACCIA AGENTE

Facile Cloud UCA, combina diversi tipi di connessione (chat, chat vocale, video, Fax, Sms ecc.) con vari dispositivi di accesso (computer desktop, cellulare, fax, ecc.). Lo scopo principale dell' App UCA, è quello di creare una soluzione unica, che unisce l'infrastruttura di telecomunicazioni e il sistema mini-CRM con impostazioni flessibili, consentendo di risolvere l'intera gamma di esigenze.



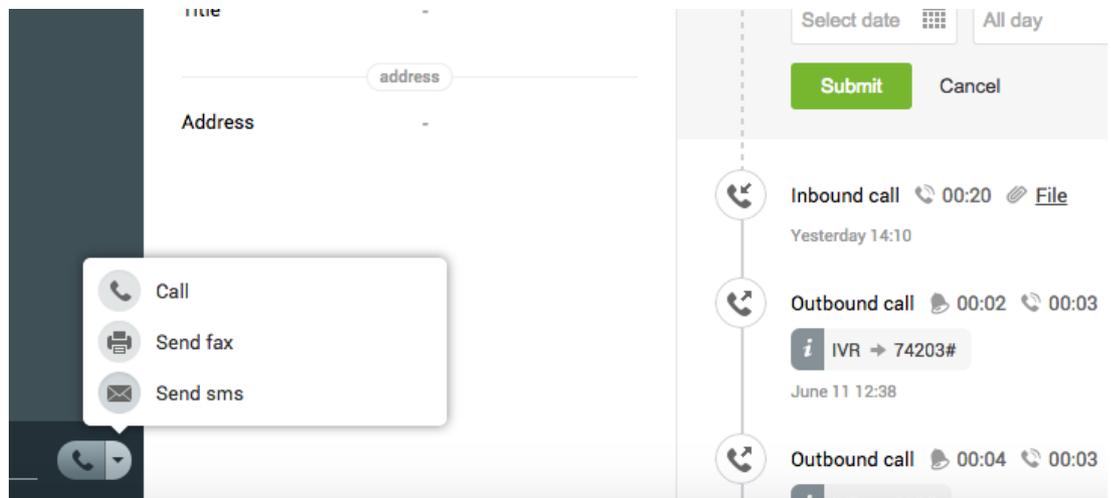
MULTICANALE

Multimedia Contact Center

Servire i clienti in base alle loro scelte routing automatico di e-mail, Chat, Fax, SMS, Voicemail,

Riconoscimento Modelli / risposta

Consente report multimediali storici, monitoraggio in tempo reale e previsioni.



CALL RECORDING

Registrare le chiamate per il monitoraggio della qualità, lo sviluppo agente e relazioni con i clienti

**Desktop unificato per gestire la registrazione delle chiamate
Avviare e interrompere la registrazione delle chiamate.**

Possibilità di inserire in Pausa registrazione delle chiamate per escludere informazioni riservate, ad esempio, numeri di carte di credito.

Può essere la registrazione automatica di tutte le chiamate dell'utente, le chiamate attraverso determinati trunk, nonché le chiamate che arrivano da / verso numeri, gruppi o code specifiche.

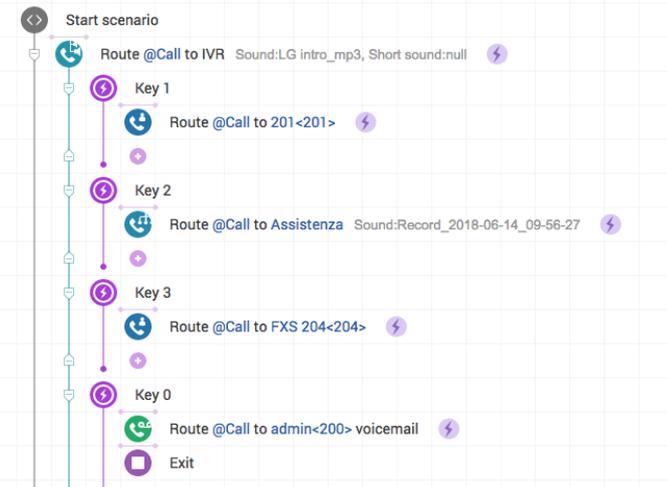


IVR – Interactive Voice Response

La tecnologia IVR può essere utilizzata per raccogliere le informazioni del cliente, aiutare a navigare nel reparto appropriato e fornire un servizio self-service per i clienti che non desiderano parlare con un agente. Ciò può produrre una maggiore soddisfazione del cliente, eliminando i tempi di attesa, riducendo i costi operativi e liberando i rappresentanti del servizio clienti per impegni più critici con i clienti.

Le funzionalità IVR di Facile Cloud includono:

- Routing basato sul numero chiamato da, il numero chiamato o lo stato della coda.
- Integrazione basata su Excel, ODBC e servizi Web
- Effettuare la chiamata fuori dalla coda e richiedere la funzionalità di richiamata
- Soluzione IVR può essere utilizzata singolarmente in un ambiente di telefonia tradizionale, o in combinazione con qualsiasi soluzione di Contact Center
- Integrazione con Text To Speech



Un unico designer grafico per la gestione dell' IVR

Entro il 2020, il cliente gestirà l'85% del rapporto con un'azienda senza interagire con un' umano.

CRM Pop UP

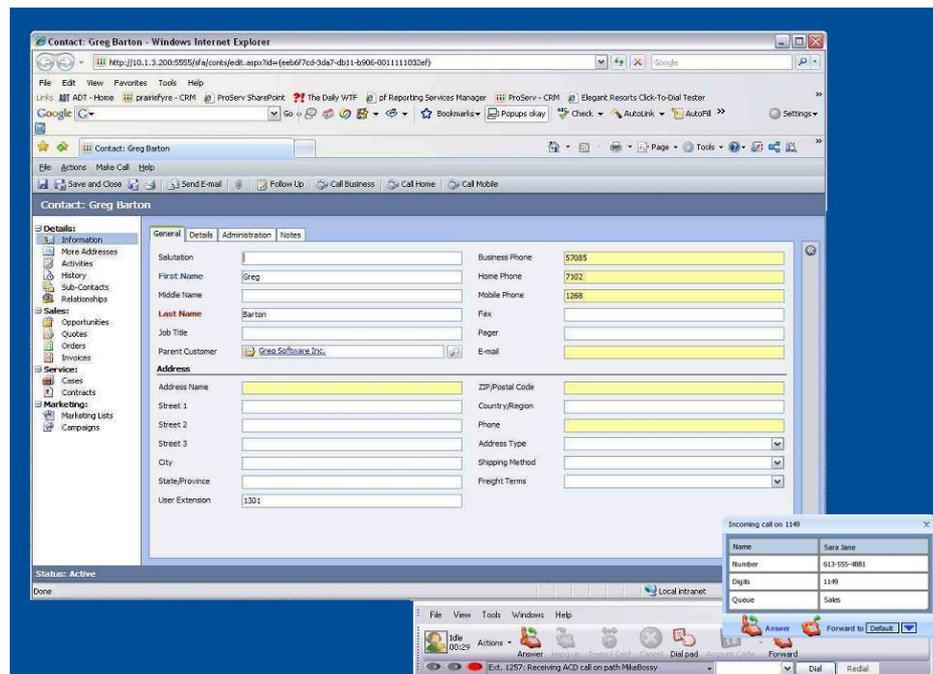
Pop schermo CRM

Profilazione della clientela con schermo a comparsa integrato

Maggiore Info nel pop up sulle chiamate in arrivo

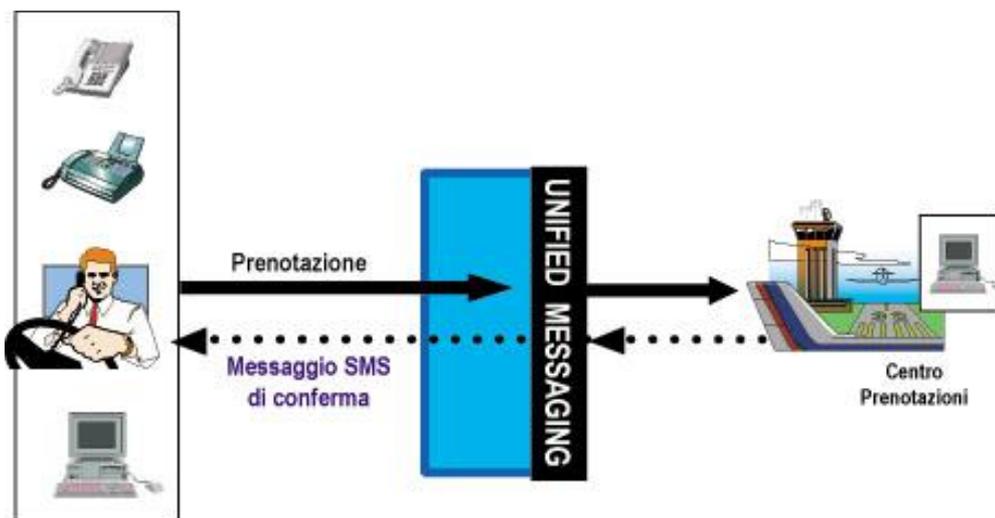
Ulteriori IVR Routing per raccolta informazioni

Connettori per integrare terze parti/CRM



SMS Reminder

L' Applicazione **SMS Reminder** può essere utilizzata, per far si che recapiti le comunicazioni ai clienti, tramite SMS*/chiamata Vocale, 1/2 giorni (configurabile) prima della prenotazione.



Il servizio di SmS Certificato (dipende dal carrier utilizzato) consente, ad'ogni ciclo d'invio, di restituire al sistema **SMSReminder**, un'elenco informativo degli status relativi agli sms inviati:*

- SMS non inviato al GateWay (Error)
- SMS inviato all'operatore (Pending)
- SMS ricevuto dal cliente. (Ok)

L' applicazione di **SMS Reminder**, sarà integrato con il DB della struttura ospedaliera, avrà il compito di inviare un sms*/chiamata vocale, ai clienti della struttura, comunicando, il giorno, la data ed il luogo, della prenotazione medica, direttamente al cellulare dell'interessato.

*servizio SMS a pagamento a carico del cliente

SUMMARY

- **FACILE CLOUD Contact Center Solutions è la soluzione per mercati verticali**

- Contact Center Solutions
- Potenziare i vostri clienti
- Aumentare la produttività dell'Agente e la guida del Supervisor
- Snellire le operazioni di contact center
- Suite Software modulare di applicazioni
- Soluzioni per soddisfare le vostre esigenze specifiche
- Si integra con la vostra infrastruttura esistenti e di terze parti

CONTATTI

THANK YOU

Web: www.facilecloud.cloud

Email: facile@facilecloud.cloud

