

Portale Virtuale

Colt Interactiv Services

colt

I Vantaggi in breve

- Scegliere numeri speciali che identificheranno la vostra azienda nel mercato
- Aumentare la soddisfazione del cliente attraverso una miglior qualificazione delle chiamate, una riduzione del tempo d'attesa
- Un'integrazione con le applicazioni di business, una differenziazione del livello di servizio
- Ottimizzare le risorse mantenendo le chiamate nella rete, specialmente durante i periodi di picco, ed instradandole dinamicamente verso diverse destinazioni in base alla capacità delle sedi od alle competenze degli operatori
- Incrementare il focus sul business creando soluzioni self-service per i clienti, aumentando il tempo a disposizione degli operatori per gestire le richieste più complesse e le attività di vendita
- Assicurare la continuità del servizio durante eventi eccezionali (es.: disastri naturali) per continuare a rispondere ai clienti, oppure mettere annunci specifici
- Accedere alle ultime tecnologie senza investire capitale, sfruttando le infrastrutture già presenti, ed una tariffazione a consumo

Gestione delle interazioni con i clienti

Colt IN services offre un ampio portfolio di funzionalità avanzate che permettono alla sua impresa di gestire mediante un unico partner tutte le interazioni con qualunque tipologia di mezzo comunicativo (voce, e-mail, chat, etc) e aumentare la qualità e la produttività del vostro contact center.

Tutti i servizi sono ospitati nella nostra rete cloud, e possono essere forniti indipendentemente dalle vostre infrastrutture informatiche e telefoniche esistenti, senza alcun hardware o installazioni di software.

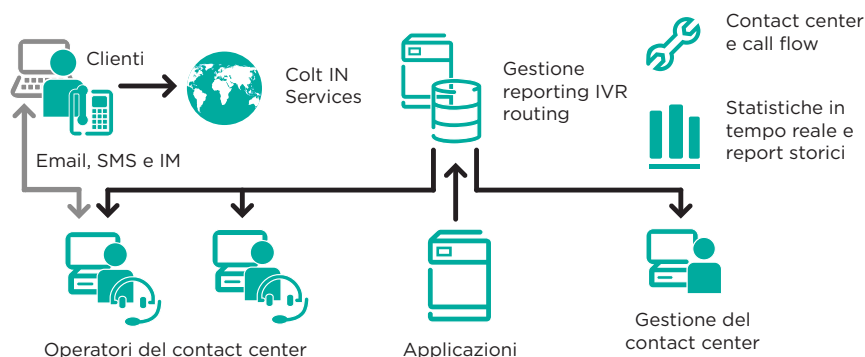
Tutte le modifiche di configurazione saranno gestite centralmente tramite il portale web d'amministrazione.

Una gamma completa di servizi

Colt Service Access Numbers

I nostri numeri di rete intelligente (IN) permettono ai clienti di accedere alla vostra azienda attraverso un unico numero telefonico oppure tramite diverse specifiche numerazioni. Forniamo diverse tipologie di numerazioni con associati diversi costi:

- Colt Freephone: il chiamante non paga la chiamata
- Colt Shared Cost: il chiamante paga una parte della chiamata
- Colt Premium Rate: il chiamante paga il vostro servizio con il conto telefonico
- Colt IN Geo: il chiamante paga il prezzo di una chiamata nazionale



Colt INteractiv Call Suite

INteractiv Call Flow

INteractiv Call Flow permette alla vostra impresa di qualificare tutte le chiamate entranti nel vostro contact center e di applicare sofisticati instradamenti di chiamate con funzionalità di portale vocale.

INteractiv Call Contact

INteractiv Call Contact permette alla vostra azienda di sviluppare molto velocemente un call center virtuale e di allocare dinamicamente chiamate verso il primo operatore disponibile, in funzione delle sue competenze e delle priorità della chiamata.

Gli operatori si autenticano tramite una consolle web. Non sono previste licenze per gli operatori: potete allocare il numero di operatori che ritenete opportuno per gestire i picchi di traffico.

INteractiv Call Stats

INteractiv Call Stats fornisce statistiche storiche ed in tempo reale per tutte le interazioni avvenute col vostro contact center. Le statistiche sono disponibili via interfaccia web, ed i dati possono essere salvati in formato CSV o Microsoft® Excel.

Interfaccia web di gestione

L' INteractiv Manager è un portale di configurazione per tutte le applicazioni degli INteractiv Services, accessibile tramite il vostro browser preferito ed una connessione ad Internet sicura.

L' interfaccia web dell' INteractiv Manager comprende un editor di script potente e facile da usare, che non richiede alcuna particolare competenza tecnica. Potete semplicemente trascinare gli oggetti dal menu per creare il flusso desiderato.

Service Level Agreement

Proponiamo un Service Level Agreement (SLA) solido, grazie ad un helpdesk disponibile 24x7 che si avvale di ingegneri ben preparati per supportare la realizzazione e l'utilizzo dei servizi IN di Colt.

Caratteristiche principali

INteractiv Call Flow

- IVR (Interactive Voice Response) menu vocale con navigazione DTMF (Dual-tone Multi Frequency)
- Gestione degli annunci: statica, dinamica, annunci pre- e post-contatto
- Gestione del calendario: fasce orarie, giorni speciali
- Routing intelligente: ripartizione di carico, overflow e gestione della capacità
- Accodamento chiamate: numero massimo di chiamate simultanee instradabili, chiamate rifiutate o dissuase, annunci d'attesa
- Integrazione con database interni ed esterni
- Integrazione con le vostre applicazioni tramite webservices
- Notifica delle e-mail

Funzionalità opzionali:

- Navigazione vocale con funzionalità di ASR (Automatic Speech Recognition)
- Registrazione e salvataggio delle chiamate
- Sintesi vocale dinamica TTS (Text To Speech)
- Broadcast di chiamate uscenti
- Gestione di SMS ed e-mails

INteractiv Call Contact

- Distribuzione automatica delle chiamate (ACD) verso gli operatori in base alla loro disponibilità, competenza e priorità delle file d'attesa
- Gestione delle code: priorità, overflow, tempo d'attesa stimato, annunci d'attesa, ecc.
- Console Web per operatori e supervisor
- Pop-up per operatori e supervisor
- Monitoraggio delle chiamate e assistenza durante la chiamata

Funzionalità opzionali:

- Sondaggi post chiamata / questionari

INteractiv Call Stats

- Statistiche e report storici ed in tempo reale
- Interfacce dedicate sul pannello di controllo
- I dati possono essere rappresentati per mezzo di grafici o scaricati in formato CSV o Excel
- Integrazione con sistemi di ticketing e sistemi di allarmistica

Funzionalità opzionali:

- Invio automatico di report personalizzati con una determinata frequenza

Per maggiori informazioni:

800 909 319
inbound@colt.net
colt.net/it