

Cloud Based Contact Centre

Colt Contact Centre Services

colt



Vantaggi

- Ampia scelta di numeri SAN (Service Access Number) per 13 paesi che consentono l'identificazione dell'azienda sul mercato
- Possibilità di accrescere la soddisfazione dei clienti tramite una migliore qualificazione delle chiamate in entrata e la riduzione dei tempi di attesa
- Perfetta integrazione tra le funzionalità del call centre e le applicazioni aziendali con livelli di servizio differenziati
- Ottimizzazione delle risorse mediante l'accodamento delle chiamate nelle ore di punta e l'allocazione dinamica delle chiamate a diverse destinazioni in base alla capacità della sede o alle competenze degli operatori
- Maggiore focus sul business attraverso la creazione di soluzioni self-service per la gestione delle esigenze dei clienti, che consentono agli operatori di concentrarsi maggiormente sulle attività business-critical.
- Opzioni avanzate di disaster recovery in grado di garantire la continuità del servizio ai clienti anche in caso di eventi di natura eccezionale (ad esempio, catastrofi naturali) oppure riproduzione di annunci flash
- Accesso alle ultime innovazioni tecnologiche senza alcun investimento di capitale, mantenendo l'infrastruttura esistente e con pagamento basato sull'utilizzo effettivo

Gestione delle interazioni con i clienti

Colt Contact Centre Services fornisce un'ampia serie di avanzate funzioni IVR e di call centre che consente alle aziende e agli operatori dei contact centre di gestire tutte le chiamate in entrata e in uscita dei call centre. Colt offre la possibilità di migliorare in maniera considerevole il livello di produttività, flessibilità e stabilità tanto dei call centre quanto dei contact centre.

Tutti i servizi vengono gestiti in hosting nella nostra rete cloud e possono essere erogati indipendentemente dall'infrastruttura IT e di telefonia in uso senza l'esigenza di installare ulteriori risorse hardware o software.

Gli operatori dei contact centre possono controllare le loro chiamate da qualsiasi posizione tramite lo strumento online Agent Workplace. I responsabili dei contact centre possono gestire facilmente l'interfaccia delle chiamate e applicazioni tramite il nostro portale di amministrazione Web centralizzato e sicuro.

Una gamma completa di servizi

Colt Service Access Numbers

MColt Contact Centre Services consente ai clienti di interagire con le

aziende mediante l'uso di uno o più numeri di telefono, agevolando in tal modo la gestione di tutto il traffico delle chiamate in entrata nei contact centre. Forniamo numerosi tipi di numero, per i quali sono previste diverse fasce di costo:

- Colt Freephone: il cliente può chiamare gratuitamente un'azienda
- Colt Shared Cost: il cliente paga parte del costo
- Colt IN Geo: il cliente paga solo la tariffa nazionale per la chiamata

In aggiunta a questi tipi di numero, per alcuni paesi sono disponibili ulteriori opzioni di numeri di servizio. Saremo ben lieti di fornire ai nostri clienti eventuali informazioni sulle opzioni disponibili.

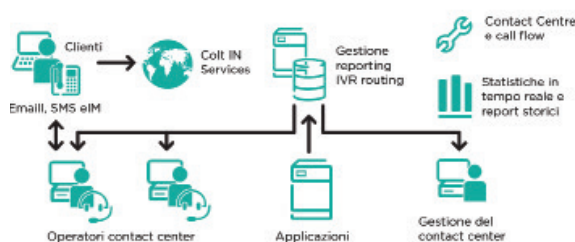
Colt Contact Centre Services

Strumento online per la gestione Web

IVR Activator è il portale di configurazione online per tutte le applicazioni di contact centre.

IVR Activator Routing Configurator consente di qualificare tutte le chiamate in entrata al contact centre e quindi di applicare routing sofisticato in base a uno specifico piano chiamata.

È sufficiente fare clic sulle voci desiderate di un elenco di funzioni con menu a tendina per creare il piano di routing secondo la sequenza logica del flusso di chiamata desiderato.



È possibile instradare le chiamate in diversi modi, ad esempio in base all'origine, all'ora del giorno, al bilanciamento del carico, a una serie completa di parametri di accodamento con trabocco e ai dati recuperati da database interni o esterni come il numero di account del chiamante.

È possibile allocare le chiamate ai primi operatori disponibili, in base a competenze e priorità.

Strumento online Agent Workplace

Gli operatori dei call centre possono accedere online allo strumento Agent Workplace per ricevere immediatamente le chiamate o partecipare a campagne di chiamate outbound in base all'allocazione del proprio gruppo di competenza.

I responsabili dei call centre possono visualizzare l'attività delle chiamate in diretta e impostare soglie in base a criteri regolabili per ciascun gruppo di competenza.

Online Statistics

Online Statistics fornisce statistiche dettagliate e consolidate in tempo reale per tutte le interazioni con il contact centre. Le statistiche sono disponibili mediante l'interfaccia Web ed è possibile scaricare i dati oppure programmare l'invio di report in formato MSExcel® o PDF tramite e-mail.

Service Level Agreement

Garantiamo un Service Level Agreement (SLA) impeccabile e un helpdesk Colt disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. I nostri tecnici altamente qualificati sono sempre a completa disposizione per aiutare i nostri clienti nella fase di implementazione e durante l'uso di Colt Contact Centre Services.

Panoramica delle funzioni

IVR Activator

- Il menu Interactive Voice Response (IVR) richiede la navigazione DTMF (Dual-tone Multi Frequency)
- Gestione degli annunci: annunci prima e dopo il contatto, statici e dinamici
- Gestione del calendario: routing in base all'ora del giorno, in un giorno specifico
- Routing in base all'origine
- Bilanciamento del carico, gestione della capacità e del trabocco
- Gestione dell'accodamento delle chiamate: ogni coda ha una propria configurazione, ad esempio saluti, musica in attesa, tempo massimo di attesa in coda; sono supportate condizioni di trabocco (come il superamento del tempo massimo d'attesa) ed è disponibile la

funzionalità di richiamata/queue buster.

- Integrazione con database interni ed esterni
- Integrazione con le vostre applicazioni CRM aziendali
- Archiviazione e registrazione vocale
- Modulo relativo alle chiamate in uscita per i servizi di televendita
- Gestione delle e-mail degli operatori
- È possibile aggiungere script e query VXML, SOAP o HTTP al piano di routing per consentire specifiche configurazioni particolari, quali lo scambio di informazioni tra un server Web esterno e l'esecuzione di operazioni sulle informazioni da sedi esterne.
- Funzioni di disaster recovery complete che consentono il reindirizzamento di massa delle chiamate per il rollback al termine del periodo di disaster recovery.

Agent Workplace per i call centre

- Tecnologia ACD (Automatic Call Distribution) per gli operatori in base a disponibilità, competenze e priorità della coda
- Console Web per consentire a operatori/responsabili di visualizzare in tempo reale chiamate e avvisi relativi alle soglie
- Monitoraggio delle chiamate e registrazione, inclusa la funzione di registrazione attivata dall'operatore
- Conferenza telefonica, chat tra operatori e tra operatori e responsabili
- Modalità "sottovoce" per i responsabili
- E-mail integrata nel desktop degli operatori
- Integrazione del CRM per le chiamate con finestra a comparsa e acquisizione dopo chiamata del codice di riepilogo
- Conformità PCI per consentire a un operatore di escludersi momentaneamente dalla chiamata e al chiamante di immettere i dettagli della carta di credito tramite DTMF nella porzione IVR del flusso di chiamata prima che la chiamata torni all'operatore.
- Sondaggio/questionario successivo alla chiamata sottoposto ai chiamanti

IVR Reports

- Statistiche e report cronologici e in tempo reale che includono analisi dettagliate delle code, chiamate senza risposta, analisi delle ore di punta, origini, prestazioni degli operatori, chiamanti che ripetono più volte una chiamata, gruppo di competenza e destinazioni
- Funzione di programmazione di report sui chiamanti che ripetono più volte una chiamata e invio automatico di e-mail alle caselle postali
- I dati possono essere visualizzati come grafici o scaricati in formato CSV o MS-Excel®

Per maggiori informazioni:

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