

Switel sempre al vostro fianco

Soluzione Call Center



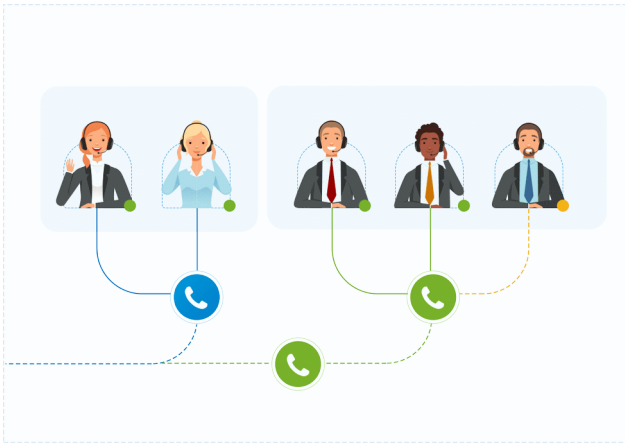
PBX Plus More. Molto più che un semplice call center

Ogni PMI ha bisogno di una soluzione di call center per: Massimizzare l'efficienza degli agenti

Fate spazio alle vostre comunicazioni aziendali interne ed esterne. Il sistema di centralino serie P integra perfettamente le funzionalità di call center e le comunicazioni unificate per consentirvi di avere tutto a portata di mano in un unico sistema integrato. Grazie a questo sistema, è possibile utilizzare l'instradamento automatico migliore della categoria, strumenti efficaci per gli agenti, analisi e report all'avanguardia, nonché il sistema telefonico integrato di livello superiore e le funzioni UC&C per sorprendere i vostri clienti, responsabilizzare gli agenti e migliorare la vostra attività.

Distribuzione automatica delle chiamate.






Collegate i clienti con gli agenti giusti al momento giusto. Sfruttate l'instradamento automatico avanzato, 6 strategie di accodamento ACD (tramite squillo) predefinite, opzioni IVR personalizzabili e altre funzioni che consentono una risoluzione più rapida delle chiamate.



- ✓ Instradamento basato sul tempo
- ✓ Instradamento basato sulle scelte con IVR
- ✓ Accodamento ACD
- ✓ Distribuzione simultanea delle chiamate (Ring All)
- ✓ Distribuzione delle chiamate in ordine fisso (Linear)
- ✓ Distribuzione delle chiamate in rotazione (Rmemory)

Portale degli agenti e dei supervisor

Fornite tutti gli strumenti necessari agli agenti e ai supervisor in un'unica interfaccia. Il Pannello di accodamento dinamico e semplificato consente di monitorare facilmente il traffico delle code, controllare e cambiare lo stato degli agenti ed eseguire rapidamente operazioni di chiamata come trasferimento, monitoraggio e messa in attesa, con la funzione di trascinamento o con un semplice clic.

-  Gestione delle chiamate tramite trascinamento
-  Visualizzazione delle chiamate attive e in attesa
-  Visualizzazione completa dello stato degli agenti
-  Visualizzazione dei parametri di accodamento in tempo reale
-  Controllo dell'accesso alle funzioni basato sui ruoli


Istantanea delle prestazioni

Scoprite i parametri di call center aggiornati e gli indicatori chiave delle prestazioni (KPI) dal Wallboard centrale del call center. Tutti i dati vengono calcolati automaticamente in tempo reale, giornalmente, settimanalmente o mensilmente per il monitoraggio, la gestione e l'ottimizzazione approfonditi del call center.




 17 parametri chiave delle prestazioni

 Monitoraggio in tempo reale

 Tempi di calcolo flessibili

 Widget personalizzabili

 Display multi-schermo

Il punto di partenza per un servizio clienti migliorato

Funzionalità del call center arricchite per aiutarvi a fornire un servizio clienti eccezionale.

Aggiunta di opzioni self-service

Combinare l'IVR automatico con le richieste self-service per consentire ai clienti di procedere senza l'intervento dell'agente e accelerare il flusso di chiamate.

Personalizzazione dell'esperienza di attesa

Fornite informazioni utili ai clienti in attesa in modo proattivo con il tempo di attesa stimato, la posizione della coda e l'annuncio personalizzato.

Regolazione del flusso di chiamata

Individuate immediatamente le tendenze del traffico delle code nel Pannello di accodamento e gestite il personale degli agenti e l'inoltro delle chiamate in tempo per aumentare l'efficienza del call center.

Accesso alla formazione e al monitoraggio degli agenti

Correggete facilmente i comportamenti degli agenti attraverso la formazione e il monitoraggio in background, l'intrusione nella chiamata e la funzionalità di registrazione delle chiamate.

Impostazione dello SLA per il controllo della qualità

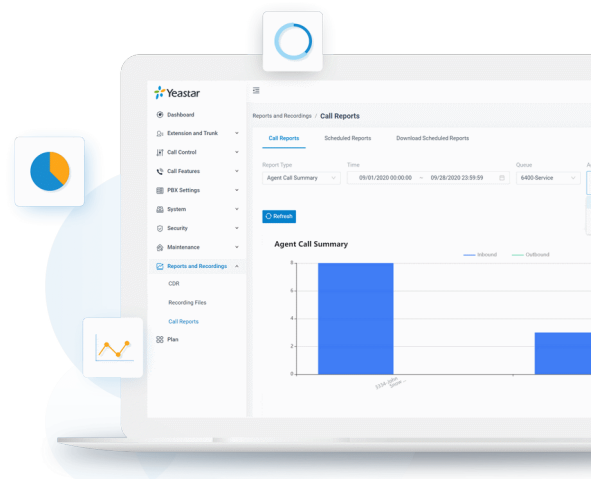
Approfittate del monitoraggio automatico dello SLA (Service Level Agreement) predefinito su Wallboard e della ricezione di avvisi in tempo reale al raggiungimento della soglia.

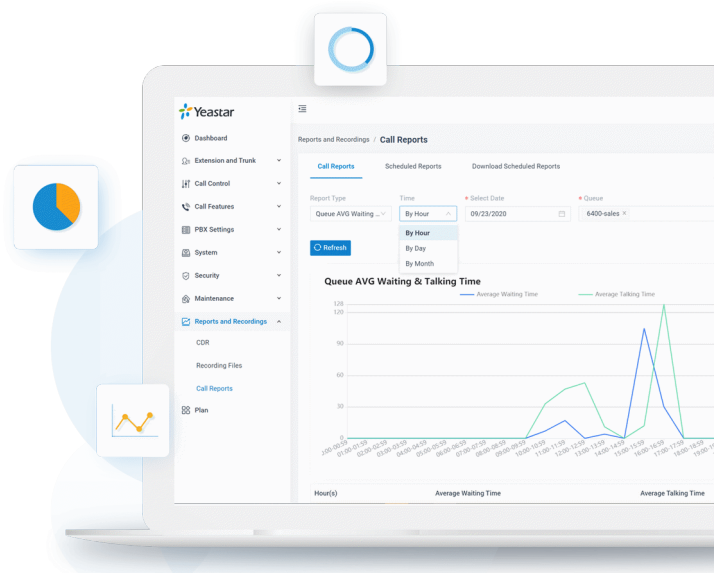
Sondaggi sulla soddisfazione

Aiutate i vostri agenti a crescere e migliorare con informazioni attuabili fornite direttamente da approfondite indagini post-chiamata e report sulla soddisfazione dei clienti.

Dati più solidi, gestione più semplice

Ottenete l'accesso a 8 report avanzati per call center. Individuate facilmente i problemi e le opportunità nel vostro call center con una panoramica completa delle metriche operative specifiche degli agenti, dei parametri delle chiamate e delle statistiche panoramiche delle code.





È possibile eseguire un'analisi mirata dei dati del call center in base alla selezione di intervalli di tempo/agenti/code personalizzati, condividere i rapporti in tempo reale o storici con il team in formati grafici e scaricabili e pianificare l'esecuzione periodica dei report in futuro.

Funzionalità e piani del call center del centralino

👑 Le funzioni di call center premium sono disponibili solo con un abbonamento Enterprise Plan o Ultimate Plan..

- ✔ Time-based Call Routing
- ✔ Interactive Voice Response (IVR)
- ✔ Call Queue
- ✔ Queue Ringing Strategies
- ✔ Self-Service Prompts
- ✔ Music on Hold
- ✔ Custom Announcements
- ✔ In-Queue & Estimated Wait Time
- ✔ Queue Callback 👑
- ✔ Queue Panel 👑
- ✔ Dynamic & Statistic Agent
- ✔ Agent Login/Logout
- ✔ Agent Pause/Unpause
- ✔ Call Presence (Agent Status)
- ✔ Drag & Drop to Manage Calls 👑
- ✔ Call Monitoring
- ✔ Call Recording
- ✔ Post-Call Surveys
- ✔ Wallboard 👑
- ✔ Service Level Agreement (SLA) 👑
- ✔ Alerts & Notifications 👑
- ✔ Real-Time Reporting 👑
- ✔ Historical Reports 👑
- ✔ Agent Call Summary Reports 👑
- ✔ Queue Performance Reports 👑
- ✔ Customer Satisfaction Reports 👑



switel
Telecomunicazioni & Networking

Soluzioni di Telecomunicazioni & servizi IT aziendali

Soluzione di integrazione CRM

Il nostro sistema IPPbx è integrato con le più popolari piattaforme CRM per massimizzare le interazioni con i clienti.

Sia il CRM che il sistema telefonico aziendale sono strumenti vitali per tenere traccia delle interazioni commerciali con i clienti. E l'unione dei due permette di ottenere le migliori prestazioni di entrambi. L'uso dell'integrazione del CRM con il nostro centralino telefonico VoIP IPPbx Centrex, permette di scambiare automaticamente i dati tra le due piattaforme e di costruire relazioni con una conversazione alla volta. Gli agenti, i rappresentanti o i manager possono aumentare l'efficienza con la composizione ottimizzata, la registrazione automatica delle chiamate e fornire una migliore esperienza con informazioni in tempo reale sui clienti durante le chiamate in arrivo.



I nostri Centralini IPPbx sono compatibili con il CRM e supportano l'integrazione con le più popolari soluzioni CRM con l'accesso all'Asterisk Management Interface (AMI). Continua a leggere per sapere quali piattaforme CRM e quali funzioni di integrazione sono supportate.

Ricche funzionalità di integrazione con una semplicità sbalorditiva

Date potere ai dipendenti e migliorate le esperienze dei clienti con tutto ciò di cui avete bisogno in un'unica piattaforma unificata!

*Queste caratteristiche dipendono fortemente dal CRM e potrebbero non essere supportate su tutte le piattaforme CRM.



Composizione con un solo clic

Componi più velocemente e con meno errori. Non perdere tempo a comporre numeri di telefono – basta cliccare per chiamare direttamente dal tuo CRM mentre stai guardando i lead o i contatti.



Registro automatico delle chiamate

La registrazione automatica delle chiamate rende l'inserimento manuale dei dati una cosa del passato. I dati delle tue chiamate saranno sincronizzati con il tuo CRM in tempo reale per aiutarti a tenere traccia di ogni conversazione.



Pop-up di chiamata live

Ottieni immediatamente informazioni sul chiamante con schermate in tempo reale durante la chiamata che mostrano il profilo e la cronologia dei tuoi contatti ogni volta che i tuoi clienti ti chiamano.



Creare nuovi contatti

Crea automaticamente un nuovo contatto quando si riceve una chiamata da un numero sconosciuto e completa facilmente il profilo del nuovo contatto mentre sei ancora in una chiamata.



Comunicazioni unificate

Goditi tutte le caratteristiche avanzate del Centralino Yeastar che facilita la gestione delle chiamate, la collaborazione in team e la mobilità: IVR, registrazione delle chiamate, client UC Linkus...



Gestione esauriente dei lead

Massimizza le interazioni con il personale e i clienti con tutti gli strumenti e i dati in un'unica piattaforma – gestione delle chiamate, dettagli dei clienti e registri della cronologia, eliminando il lavoro pesante.

Le nostre integrazioni più popolari



Zoho CRM

www.zoho.com/it/crm



Microsoft
Dynamics® 365

Microsoft Dynamics365

dynamics.microsoft.com/



Salesforce CRM

www.salesforce.com/it

Bitrix24 

Bitrix24

www.bitrix24.it/



Sugar CRM

www.sugarcrm.com



switel
Telecomunicazioni & Networking

Fiano Romano (RM) via Milano 45/d +39 329 8213037 - +39 393 2816363
www.switel.it – Info@switel.it - assistenza@switel.it