

EasyCall ia naștere în urma studiului amănunțit din domeniul call și contact center-urilor fiind destinat persoanelor care lucrează în cadrul acestora.

După ani de dezvoltare și de analiză într-un domeniu în continuă schimbare și evoluție, cum ar fi cel al call și contact center-urilor, EasyCall oferă o flexibilitate maximă în cadrul unui singur CMS (Campaign Management System).

Compania noastră

În urma cercetărilor și dezvoltării tehnologice, care îmbină puterea „Cloud”, s-a născut și a crescut **WatsON**.

Alimentată de profesionalism care acoperă nevoi de la inginerie până la marketing, prin asistență și suport pentru clienți, astăzi satisface pe deplin nevoile diferitelor domenii de activitate. Suntem o companie care vine în ajutorul întreprinderilor, profesioniștilor și consumatorului final, cu soluții versatile și personalizate, care acoperă decalajele care există adesea între oameni și de a facilita comunicarea.

O abordare inovatoare, care își are rădăcinile în experiența acumulată în timp și solicitările constante din partea clienților. Asigurăm o creștere comună, care se schimbă în funcție de obiectiv astfel ne ramâne mereu în conformitate cu nevoile pieței și nevoile diferitelor părți interesate.

Locații: **Aversa, Milano, Barcelona, London.**



Siguranța alegerilor dumneavoastră



Calitatea serviciilor

Serviciile noastre sunt controlate prin trimitere automată a datelor, dar constant monitorizate și susținute de ajutorul nostru.



Siguranța aplicațiilor

Sistemul nostru de securitate al aplicațiilor împiedică orice client să acceseze datele altui utilizator.



Siguranța datelor

Comunicațiile și informațiile utilizatorilor noștri sunt criptate și protejate prin tehnologia SSL.



Siguranța bazelor de date

Securitatea bazei de date este protejată de acces separat și limitat.



Securitate de acces

Serverele noastre sunt localizate în medii sigure și sterile cu o temperatură și umiditate controlată. Accesul este limitat la un număr redus de angajați.



Accesări neautorizate

Our network is protected by a firewall with intrusion detection systems.



Autentificarea utilizatorilor

Fiecare utilizator trebuie să se autentifice pentru a accesa zona rezervată cu conectare și parolă.



Protecția datelor clienților

Clienții noștri sunt proprietarii datelor lor, date care nu sunt utilizate pentru alte scopuri fără autorizarea utilizatorilor.



Salvarea datelo

Datele care trec prin serverele noastre sunt salvate și stocate înainte de a fi trimise la centrele specializate.

Panouri dedicate fiecui utilizator

Prin panouri dedicate pentru fiecare utilizator din cadrul Call Center-ului se oferă acces individual la cerere, accesul se face pe baza numelui de utilizator și a parolei și se poate oferi acces la anumite secțiuni definite în prealabil.



Administartorul, persoana cea mai mare în ierarhia unui call și contact center, are acces la întregul management și la supraveghera aplicației. Aceasta persoană poate configura întreg centrul de contact, consulta rapoartele și gestiona achizițiile în deplină autonomie și pe deplin în Cloud.

Supervisor-ul are un panou dedicat pentru a monitoriza activitatea operatorilor și a raportării de control. Acesta are capacitatea de a utiliza funcțiile de "ascultare pasivă sau activă" pentru a putea verifica și a lua măsuri în cazul ineficienței echipei, sau de a sprijini prin asistență în procesul de conversație.

Operatorul are acces, cu datele de conectare, într-un panou de control simplu și intuitiv, care sprijină în toate etapele muncii, îmbunătățirea calității acesteia. Pentru a începe lucrul propriu zis, în campania atribuită, este suficientă o logare cu acreditările în softphone-ul con fi gurat (sunt recomandate X-Lite, Zoiper sau MicroSIP) sau telefon VoIP. În susținerea activității de telefonie, CRM-ul în Cloud oferă informații de contact, posibilitatea oricăror acțiuni suplimentare, cum ar fi trimiterea de SMS-uri, fax și e-mail și/sau un script de ajutor.



EasyCall Cloud: răspunul eficient pentru call și Contact Center

Apelurile nepreluante devin apeluri în outbound

Administratorul poate, în cazul apelurilor nepreluante din sistemul de intrare să importe lista completă a contactelor, filtrate și să le atribuie operatorilor, să le repună în circulație, cu o activitate de tip outbound. În plus, operatorul poate, dacă este furnizată de către Administrator, introduce într-o listă offline noi contacte primite în timpul convorbirilor, astfel activitatea de inbound poate genera ajutor pentru cea de outbound.

Libertatea de a gestiona complet o campanie de inbound

Campaniile de inbound trebuie să fie create în cadrul secțiunii dedicate outbound-ului, dar pot fi modificate în orice moment, în mod direct în configurațiile setărilor de inbound. Fiecărei campanii îi corespunde un număr de operatori activi la locul de muncă, dar, de asemenea, se poate afilia o zonă de activitate, un produs pentru care se oferă consultanță, un profesionist care a solicitat un serviciu de mesagerie virtuală, sau un unic flux de apeluri concentrate pe același obiectiv sau caracterizat prin aceeași însemnătate.

Control constant asupra activității Call și Contact Center-ului

Procedurile de raportare, actualizate și coerente, vă oferă posibilitatea de a obține o imagine de ansamblu asupra progresului call și contact center-ului, parte de raportare vizibilă de către Administrator. Un ochi vigilent asupra performanței operatorilor, cu privire la performanța campaniilor și fluxurile de apeluri împărțit la intervale orare, pentru campaniile active și a operatorilor. De asemenea, puteți monitoriza activitatea Call Center-ului prin observarea performanței apelurilor prin intermediul IVR, astfel încât să corecteze orice eroare sau să supravegheze arii care nu au putut fi contactate.

Simplitate și eficiență pentru operatori

Experiența EasyCall, dezvoltată prin Call și Contact Center și clienți a crescut de-a lungul anilor, făcând activitățile operatorilor simple și imediate. Panoul operatorului, punctul de focus al Cloud-ului CRM, conține câteva caracteristici clare care caracterizează gestionarea corectă a muncii. Optimizarea timpilor și facilitarea muncii sunt punctele forte ale panoului. Fiecare operator va avea propriul nume de utilizator și parolă pentru a accesa aplicația. Activitatea de Inbound are loc în mod direct de pe SoftPhone-ul descărcat sau prin intermediul telefonului VoIP con figurat, prin conectarea la campania alocată.

Call center-ul în CLOUD

Secțiunea administrativă simplifică activitatea administratorului și încorporează o gestionare ușoară și rapidă a canalelor economice, zonelor geografice și informații utile privind costurile telefonice. Accesul se acordă numai pentru administratorul call si contact center-ului și cu doar câteva click-uri se poate ocupa de deadline-uri, achiziții și reînnoiri.

Mult mai mult decât o simplă centrală telefonică

Funcțiile acestora sunt lărgite și susținute de CRM, care sunt utilizate pe deplin și devin cuprinzătoare pentru activități care nu sunt limitate doar la partea telefonică. Un instrument unic capabil să îndeplinească cerințele multiple ale unui Call si Contact Center prin eliminarea limitărilor existente a problemelor legate de echipamente și structuri complexe.

Contemporanietăți telefonice personalizate

Gestionarea contemporanietăților datelor, achiziționate în mod individual pentru diferitele nevoi ale activității, permite o integrare perfectă în diferite structuri operaționale, fără a limita anumite declinări. Flexibilitatea contemporanietății, știind că variază de la o lună la alta, oferă posibilitatea de a construi și modifica configurațiile proprii activități.

Creație personalizată a fluxurilor

Configurarea numerelor vă permite să alegeți și să construiți calea pe care apelul trebuie să o urmeze în faza de lucru și cea de după. În plus față de procedura standard, puteți utiliza meniul interactiv și de a crea pașii care caracterizează dezvoltarea cozii de apel, personalizând managementul de lucru.

O mai bună calitate a serviciilor

În activitatea de inbound, în special pentru cele de comandă, EasyCall, grație experienței dobândite în domeniu, oferă calcularea calității serviciului, valoare exprimată în % care se calculează din raportul dintre referința timpilor de așteptare și timpul limită de așteptare.

Valoarea măsoară abaterea de la timpul de referință de așteptare. Valoarea de 100% este atinsă în cazul în care apelurile primite sunt preluate, iar cele mai multe sunt preluate în timpul de referință de așteptare. Procentul este redus în cazul în care crește procentul apelurilor pierdute și dacă apelurile sunt preluate dincolo de timpul de referință de așteptare, dar este redus, într-o măsură mai mică, în cazul în care răspundeți înainte de timpul de referință în așteptare. Această valoare este deosebit de utilă în procesul de reportistică și de a controla performanța centrului de apel.

Asistență și formare

Utilizarea sistemului nostru asigură o formare aprofundată cu privire la toate caracteristicile și ariile prezentate, atât pentru Administrator cât și pentru operator sau liderul de echipă al apelurilor sau a call și contact center-ului.



Oferim suport clienților în operațiunile de asistență tehnică, disponibil de luni până vineri 9.00 - 18.00.



Numărul dedicat disponibil **+39 0299252122** poate fi folosit pentru informații comerciale și de asistență tehnică, disponibil de luni până vineri, 9.00 - 18.00.



sales@easycallcloud.com e-mail disponibil pentru informații comerciale de luni până vineri, 9.00 - 18.00.