

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 rămâne 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

Rețeaua noastră este protejată prin numeroase și diferite firewall-uri cu sisteme de detectare a intruziunilor.



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 datelor

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

Panouri dedicate fiecărui 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.



Administratorul, persoana cea mai mare în ierarhia unui call și contact center, are acces la întregul management și la supravegherea aplicației. Aceasta persoană poate configura întreg call și contact center-ul, poate vizualiza diverse rapoarte și are acces la secțiunea "Setări call center" dedicată achizițiilor și reînnoirilor.

Managerul de proiect, figură fundamentală pentru call și contact center telesales, dispune de un instrument care îi permite să gestioneze mai multe campanii în același timp, având control asupra echipelor chiar dacă ar fi în diferite locații, precum și de a păstra confidențialitatea cu privire la rezultatele locației lor față de alți manageri de proiect



Supervisor-ul sau Team Leader-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 formare.

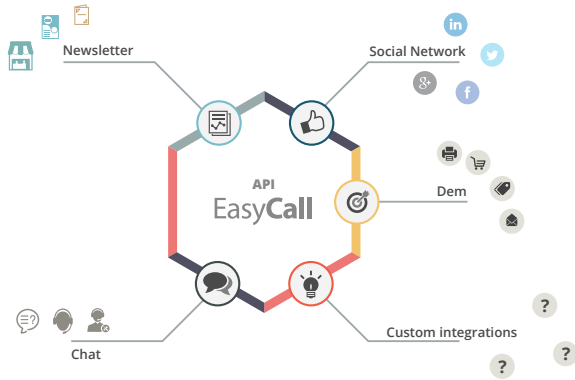


Operatorul are acces într-un panou de control simplu și intuitiv, care îl sprijină în toate etapele muncii sale, îmbunătățind calitatea acestuia. În suportul preluării de programări, operatorii pot beneficia de Geodialog prin afișarea contactelor prezente în aceeași zonă relevantă a unui sau mai multor agenți de teren, asigurând optimizarea timpului și reducerea consumului cu o îmbunătățire în consecință, în spațiul de contacte utile. Sistemul se integrează perfect cu geo-tagging, care calculează automat distanțele geografice astfel putând aproxima timpul dintre o întâlnire și următoarea. Sistemul asigură timpul necesar pentru a se evita suprapunerile și pentru a permite agentului de teren să ajungă la locul desemnat, înlocuind un proces care până acum se făcea manual și de multe ori eronat.

Agentul, supraveghetor figura tipică într-un Call Center de vânzări, are la dispoziție un panou pentru gestionarea programărilor agenților care controlează funcționarea acestora..

Agentul de teren, poate consulta și descărca calendarul programărilor făcute de către operatori pentru el cu ajutorul sistemului de Georeferință și sistemul Geodialog. O modalitate la îndemână ca să-și amintească locația programărilor și timpul necesar pentru a ajunge la programarea succesivă. O soluție care optimizează lista de contacte utile, ceea ce face o zi de lucru mai productivă în mai puțin timp. Aplicația agentului de teren, nu poate fi apelată, dar are în același timp un nume de utilizator și o parolă, aceasta vine la pachet cu întregul sistem și este gratuită.

BackOffice-ul, zona în care pot avea acces operatori specifici sau alți angajați ai call center-ului, prevede gestionarea a tot ceea ce privește partea de post-vânzare, legată de activitatea desfășurată de către agenții de teren.



Soluția eficientă pentru Call Center-ele moderne angajate în campanii de telemarketing

Importul în condiții de siguranță

Administratorul și Manager-ul de Proiect pot importa și exporta lista completă a contactelor, filtrate și le atribuie operatorilor.

O listă este **creată de la zero** prin inserarea contactelor alese în baza alegerilor efectuate pe cuvinte cheie sau printr-un import în mod simplificat, generalizat sau avansat generalizat.



Libertatea de a gestiona pe deplin o campanie de răspuns de telemarketing

Puteți seta durata pentru fiecare campanie telefonică nouă, ușor de creat, închiderea acesteia (chiar preventivă) și puteți seta script-ul ajutor pentru operator

În aceeași secțiune sunt prezente funcțiile pentru chestionare, sondaje, anchete, produse și stocarea rezultatelor, toate cu opțiuni suplimentare care sporesc personalizarea și optimizarea activității de call center.



BackOffice-ul utilizat nu doar în secțiunea de vânzare.

BackOffice-ul vă permite să gestionați tot ceea ce este legat de după vânzare, chiar și în cazul în care contractul este finalizat fizic de către agentul de teren.

Garantează îmbunătățirea activității cu controlul, reintegrarea datelor și capacitatea de a re-contacta clientul, în cazul unor erori.

Control constant asupra activității Call și Contact Center-ului

Procedurile de raportare actualizate și coerente, vă permit să obțineți o imagine de ansamblu asupra performanței call center-ului, vizibil pentru administrator, pentru managerul de proiect (în ceea ce privește monitorizarea proiectului), pentru supervisor în ceea ce privește echipa și pentru agentul supraveghetor în ceea ce privește rețeaua de vânzări.

Un ochi vigilent asupra performanței operatorilor, agenților de teren, cu privire la performanța campaniilor, privind rezultatele și programările făcute de agenți.

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, include câteva funcții clare ce caracterizează bunul control al apelurilor, al rezultatelor și al reapelărilor. Optimizarea timpului și facilitarea muncii sunt cheile câștigătoare ale panoului. Fiecare operator va avea propriul nume de utilizator și parolă pentru a accesa aplicația. Pentru activitățile outbound, gestionarea apelului este automată în cazul Predictive și Progressive Dialer și manuală în cazul Preview Dialer transmițând apelul direct din bara de instrumente telefonică integrată.

Call center-ul în CLOUD

Secțiunea Setări call center simplifică activitatea administratorului și încorporează în mod ușor și rapid gestionarea economică a aplicației și a opțiunilor referitoare la telefonie și la parametrii de configurare. Creditul VoIP, postările, numerele geografice VoIP, canale telefonice VoIP, pachete pentru expedierea de SMS-urilor și FAX-uri și înregistrări vocale gestionate în deplina autonomie sau folosind opțiunea de autoreînnoire și autoreîncărcare pentru a nu întâmpina neprevăzut oprirea activității datorate deadline-urilor. Doar câteva click-uri pentru a da naștere propriului call sau contact center și pentru o mai bună gestionare.

Gestionarea programărilor pentru agenți

EasyCall oferă o soluție completă în aplicația dedicată activității de telemarketing permițând o bună gestionare a programărilor stabilite de operatori pentru agenți accesibile dintr-o zonă rezervată. Programările se stabilesc folosind geodialog ce permite automat vizualizarea datelor anagrafice prezente în aceeași zonă relevantă a unui sau mai multor agenți și sistemul de georeferențiere, care calculează distanțele geografice care există între o întâlnire și alta, oferind agentului capacitatea de a realiza programări individuale în timp potrivit. Agentul poate descărca calendarul programărilor sale intrând în aplicație cu propriile date de acces. Are posibilitatea de a le prelucra adăugând rezultate, introducând note și încărcă un document pentru fiecare. EasyCall permite de asemenea un acces pentru agentul supraveghetor care poate coordona activitățile de gestionare a programărilor tuturor agenților.

Optimizarea lucrului operatorilor: Preview, Progressive și Predictive Dialer

Fiecare call și contact center poate avea diferite tipologii de dialer pentru a răspunde nevoilor și exigențelor în mod eficient, fără a fi nevoie să se schimbe CRM-ul



PREVIEW



PROGRESSIVE



POWER



PREDICTIVE

Funcția Preview Dialer permite gestionarea apelurilor manual pentru a permite mai mult timp cunoașterii informațiilor contactului apelat.

Funcția Progressive Dialer (1 apel) și Power Dialer (pana la 5 apeluri) sunt ideale pentru cine are nevoie de a contacta un număr mare de anagrafice în scurt timp și pentru a maximiza numărul de contacte necesare.

Funcția Predictive Dialer, este recomandată pentru call center-ele care au măcar 4 postări de lucru în același timp. Garantează automatizarea proporțională cu timpul fiecărui call center și o creștere netă a numărului de apeluri valide. Agresivitatea Predictive Dialer poate fi modificată pentru fiecare call și contact center.

Asistență și formare

Utilizarea sistemului nostru asigură o formare aprofundată cu privire la toate caracteristicile și arile 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.