

EasyCall nasce dallo studio sul campo delle differenti esigenze dei call e contact center e delle persone che lavorano al loro interno.

Dopo anni di sviluppi e riflessioni in un campo mutevole e in evoluzione come quello del call e del contact center, EasyCall è massima flessibilità all'interno di un unico **CMS (Campaign Management System)**.

### L'azienda

Dalla ricerca e dallo sviluppo tecnologico che si fonde con la forza del **cloud**, nasce e cresce **WatsON**.

Alimentata da professionalità che vanno dall'ingegneria al marketing, passando per l'assistenza e la cura del cliente, oggi, risponde appieno alle esigenze di diversi ambiti aziendali. Un'azienda che affianca le aziende, i professionisti e il consumatore finale, con soluzioni versatili e personalizzabili, che accorciano le distanze che intercorrono spesso tra le persone e ne facilitano la comunicazione.

Un approccio innovativo che fonda le sue radici nell'esperienza maturata nel tempo e nelle continue richieste da parte dei clienti. Una crescita condivisa, che muta gli obiettivi per rimanere sempre in linea con i bisogni del mercato e con le esigenze dei diversi interlocutori.

Sedi: **Aversa, Milano, Barcellona, Londra.**



## Sicurezza per le tue scelte



### Qualità del servizio

I nostri servizi sono controllati da invii di tipo automatico, ma costantemente monitorati dalla nostra assistenza.



### Sicurezza degli applicativi

Il nostro sistema di sicurezza impedisce a qualsiasi Cliente di accedere ai dati di un altro Utente.



### Sicurezza dei dati

Le comunicazioni e le informazioni dei nostri Utenti sono criptate e protette mediante tecnologia SSL.



### Sicurezza dei database

I nostri database sono protetti da accessi separati e limitati.



### Sicurezza degli accessi

I nostri server sono situati in ambienti protetti e sterili con grado di temperatura e umidità controllato. L'accesso è limitato a un numero ristretto di dipendenti.



### Protezione dall'esterno

La nostra rete è protetta da vari firewall dotati di sistemi di rilevazione di intrusione.



### Autenticazione degli Utenti

Ogni Utente per accedere all'Area Riservata deve autenticarsi con login e password personale.



### Protezione dei dati dei clienti

I nostri clienti sono proprietari dei propri dati che non vengono utilizzati per altri fini se non dopo autorizzazione da parte dell'Utente.



### Salvataggi

I dati che transitano attraverso i nostri server vengono salvati e archiviati prima di essere inviati ai centri specializzati.

## Pannelli dedicati per ogni utenza

Ogni figura presente nel call center ha un suo accesso all'applicativo, con username e password personali, e può accedere a determinate sezioni definite sulla base del ruolo rivestito.



L' **Amministratore**, figura singola e più alta nella gerarchia di un call e un contact center, ha accesso all'intera gestione e supervisione dell'applicativo. Può configurare il proprio call e contact center, visualizzare le differenti reportistiche e accedere alla sezione "**Impostazioni call center**" dedicata agli acquisti e ai rinnovi.



L'**Operatore** ha accesso a un pannello semplice e intuitivo che lo guida in tutte le fasi, con l'aggiunta degli script di vendita e degli script di vocal order per supportare le singole operazioni e finalizzarle al meglio.

Può, inoltre, se previsto dall'Amministratore, inviare in fase di trattativa, post conversazione o pre telefonata, informazioni commerciali o a carattere promozionale via SMS, FAX ed email. La postazione Operatore prevede la barra telefonica integrata per gestire le chiamate in manuale, in caso di Preview Dialer, o in modalità automatica, in caso di Progressive e Predictive Dialer.

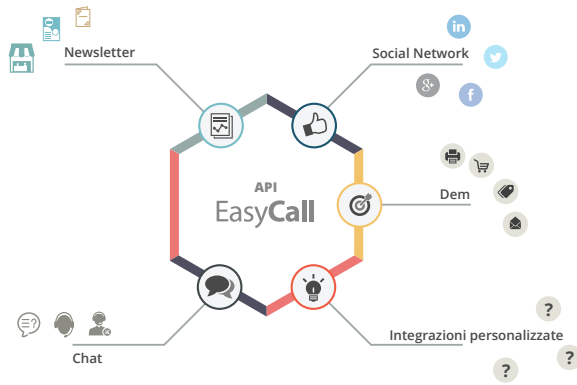
Il **Project Manager**, figura fondamentale per un call e un contact center teleselling, ha a disposizione uno strumento che gli permette di **gestire più campagne** associate alla commessa, avere il controllo dei team anche su diverse sedi, e di **mantenere la riservatezza** sui propri risultati rispetto agli altri project manager.



Il **Supervisore** o Team Leader ha un suo pannello dedicato per monitorare gli Operatori presenti nel proprio TEAM, impegnati sulla stessa campagna. È attento al lavoro degli Operatori, ha la possibilità di utilizzare la funzionalità "**ascolto attivo e ascolto passivo**" per controllare e intervenire in caso di inefficienza del proprio team o supportare e assistere in fase di formazione.



Il **BackOffice**, area a cui possono avere accesso figure specifiche o Operatori già impiegati nel call center, prevede la gestione di tutto ciò che riguarda il post vendita, compresi i richiami per eventuali verifiche o modifiche da effettuare ai contratti fatti.



## Risposta efficiente per i moderni call center specializzati in teleselling

### Import anagrafiche sicuro e facilitato

L'Amministratore e il Project Manager possono importare ed esportare l'elenco completo delle anagrafiche, filtrarle e assegnarle agli Operatori.

Una lista è **creabile da zero** con l'inserimento di anagrafiche scelte sulla base di una ricerca fatta su parole chiave (es. fornitore, PDR, POD, etc..) o attraverso un import in modalità semplificata, generalizzata o generalizzata avanzata. Inoltre, considerando la data di scadenza, lo stato della lista passa, in maniera automatica, **da attivo a chiuso**.



### Il supporto al lavoro degli Operatori

In fase di conversazione con il cliente o post trattativa, il lavoro degli Operatori può essere supportato dall'**invio di EMAIL** con materiale caricato dall'applicativo (es. PDA, ...) reimpostato dall'Amministratore. Gli invii avvengono automaticamente senza l'interazione da parte dell'Operatore.

### La libertà di gestire completamente una campagna telefonica di teleselling

Per ogni **nuova campagna telefonica**, facilmente creabile, è possibile impostare la durata, la chiusura (anche preventiva) e lo script d'aiuto per l'Operatore. Nella stessa sezione sono presenti le impostazioni delle domande, dei sondaggi, dei prodotti e degli esiti di archiviazione, tutti con opzioni aggiuntive che aumentano la personalizzazione e ottimizzano il lavoro del call center.



### Non solo vendita ma anche post vendita

La sezione **BackOffice** permette di gestire tutto ciò che riguarda il post vendita dal momento in cui vengono fatte le archiviazioni.

Garantisce un miglioramento del lavoro con il controllo e il reinserimento dei dati e delle registrazioni, se presenti, fatte in fase di trattativa, e la possibilità di ricontattare i clienti o ripassare il contatto all'Operatore in caso di errori.

### Controllo costante sul lavoro del call e contact center

La **Reportistica**, aggiornata e costante, permette di avere sempre un quadro generale sull'andamento del call o del contact center, visibile dall'Amministratore, dal Project Manager (relativamente al progetto seguito) e dal supervisore rispetto al proprio team. Un occhio vigile sul rendimento degli Operatori, sull'andamento delle campagne, sui contatti lavorati (con opzione download) e sugli esiti.

### Semplicità ed efficienza per gli Operatori

L'esperienza di EasyCall, maturata per i suoi call e contact center e per quelli dei clienti cresciuti negli anni, ha visto l'evoluzione delle richieste in ambito teleselling e la prospettiva di rendere il lavoro degli Operatori semplice e immediato. Il pannello Operatore racchiude poche funzioni chiare che caratterizzano la corretta gestione delle trattative, degli esiti e dei richiami. Ottimizzare il tempo e facilitare il lavoro sono le chiavi vincenti del pannello dove ogni Operatore ha un accesso dedicato con le proprie credenziali.

L'Operatore può popolare le liste offline con nuove anagrafiche utili per la campagna in corso se l'opzione è stata attivata dall'Amministratore.

### Il call center in CLOUD

La sezione Impostazioni call center semplifica il lavoro dell'Amministratore e racchiude in maniera facile e veloce la gestione economica dell'applicativo, delle opzioni relative alla telefonia e ai parametri di configurazione. Il Credito VoIP, le postazioni, i numeri geografici VoIP, i canali telefonici, i pacchetti per l'invio di SMS e FAX e le registrazioni vocali gestibili in piena autonomia o utilizzando l'opzione di auto rinnovo e auto ricarica per non incorrere in improvvisi stop del lavoro dovuti a scadenze. Pochi clic per far nascere il proprio call e contact center e ancor meno per gestirlo.

### L'ottimizzazione del lavoro degli Operatori: Preview, Progressive e Predictive Dialer

Ogni realtà di call e contact center può disporre di differenti tipologie di dialer per rispondere sempre, in maniera efficiente, alle singole esigenze, senza dover cambiare CRM.



PREVIEW



PROGRESSIVE



POWER



PREDICTIVE

La funzione **Preview Dialer** permette la gestione delle chiamate manualmente per consentire maggior tempo alla conoscenza delle informazioni del contatto in chiamata.

Il **Progressive Dialer** (1 chiamata) e il Power Dialer (fino a 5 chiamate) sono ideali per chi ha bisogno di contattare un grosso numero di anagrafiche in poco tempo e per massimizzare il numero di contatti utili.

Il **Predictive Dialer**, è consigliato per call center che abbiano almeno 4 postazioni Operatore a lavoro in contemporanea. Garantisce un'automazione commisurata ai tempi di ogni singolo call center e un incremento netto delle chiamate valide. L'aggressività del Predictive Dialer può essere modificata per singolo call e contact center.



#### Assistenza e formazione

L'utilizzo del nostro sistema garantisce una formazione approfondita su tutte le caratteristiche e le aree presenti, sia per l'Amministratore che per un Operatore o un Team Leader del call o contact center.



La mail dedicata [customers@easycallcloud.com](mailto:customers@easycallcloud.com) supporta i clienti nelle operazioni di assistenza tecnica dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **9.00** alle ore **18.00**.



Il numero dedicato **+39 0299252122** è a disposizione dei clienti per informazioni commerciali e assistenza tecnica. È attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.



La mail [sales@easycallcloud.com](mailto:sales@easycallcloud.com) è a disposizione per informazioni commerciali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.