

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 la reportistica e gestire gli acquisti e i rinnovi in completa autonomia e completamente in cloud.

Il **Supervisore**, ha un suo pannello dedicato per monitorare il lavoro degli Operatori e controllare la reportistica. Ha la possibilità di utilizzare la funzionalità **"ascolto attivo e ascolto passivo"** delle chiamate per verificare e intervenire, in caso di inefficienza del proprio team, o supportare e assistere in fase di conversazione.

L' **Operatore** ha accesso, con le proprie credenziali, a un pannello semplice e intuitivo che lo supporta in tutte le fasi del proprio lavoro, migliorandone la qualità. Per avviare il lavoro, nella campagna assegnata, è sufficiente entrare, con le proprie credenziali inbound, sul softphone configurato (sono consigliati X-Lite, Zoiper o MicroSIP) o sul telefono VoIP. A supportare l'attività telefonica, il CRM in cloud garantisce informazioni sul contatto, la possibilità di eventuali azioni supplementari come l'invio di SMS, FAX ed email e lo script d'aiuto.



## EasyCall Cloud: la risposta efficiente ai moderni call e contact center

### Le chiamate non risposte diventano outbound

L'Amministratore può, in caso di chiamate non risposte sul sistema inbound, importare l'elenco completo delle anagrafiche, filtrarle e assegnarle agli Operatori per rimetterle in circolo con un'attività di tipo outbound. Inoltre, l'Operatore in fase di ricezione chiamata, può, se previsto dall'Amministratore, inserire in una lista offline nuove anagrafiche ricevute durante le conversazioni, generando dall'attività inbound una base utile per l'outbound.

### La libertà di gestire completamente una campagna inbound

Le campagne inbound vanno create all'interno della sezione dedicata all'outbound ma possono essere modificate in qualsiasi momento direttamente nelle configurazioni delle Impostazioni inbound. A ogni campagna corrisponde un numero di Operatori a lavoro ma anche un'area aziendale, un prodotto a cui fare assistenza, un professionista che ha richiesto un servizio di segreteria virtuale, o comunque un flusso unico di chiamate finalizzate allo stesso obiettivo o caratterizzate dallo stesso mezzo.

### 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 e contact center, visibile dall'Amministratore. Un occhio vigile sul rendimento degli Operatori, sull'andamento delle campagne e sui flussi di chiamate divisi per fasce orarie, per campagne attive e per Operatori. Inoltre è possibile monitorare il lavoro del proprio call center osservando l'andamento delle chiamate attraverso l'IVR, così da correggere eventuali punti carenti o monitorare aree aziendali poco raggiunte.

### 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, rende il lavoro degli Operatori semplice e immediato. Il pannello Operatore, punto focale del CRM cloud, racchiude poche funzioni chiare che caratterizzano la corretta gestione del lavoro.

Ottimizzare il tempo e facilitare il lavoro sono le chiavi vincenti del pannello.

Ogni Operatore avrà una propria username e password d'accesso, per entrare nell'applicativo. Per le attività inbound la gestione delle chiamate avviene direttamente dal softphone scaricato o dal telefono VoIP configurato, loggandosi alla campagna assegnata.

### Il call center in CLOUD

La sezione Amministrazione semplifica il lavoro dell'Amministratore e racchiude in maniera facile e veloce la gestione economica dei canali, dei numeri geografici e informazioni utili relative ai consumi telefonici. L'accesso è garantito solo all'Amministratore del call e contact center che in pochi clic può gestire scadenze, acquisti e rinnovi.

### Molto più di un centralino

Le funzioni strettamente legate al concetto di centralino telefonico si ampliano e vengono supportate dal CRM che rende l'uso completo ed esaustivo per le attività che non si limitano alla pura telefonia. Uno strumento unico in grado di rispondere alle richieste multi servizio dei call e contact center attuali eliminando i limiti e le problematiche legate ad apparati fisici e a strutture complesse.

### Contemporaneità telefoniche su misura

La gestione delle contemporaneità, acquistabili singolarmente per i differenti bisogni delle attività, permette la perfetta integrazione nelle strutture operative più svariate senza limitarne le declinazioni.

La flessibilità delle contemporaneità, variabile di mese in mese, offre la possibilità di costruire e modificare la configurazione della propria attività.

### Creazione personalizzata dei flussi

La configurazione dei numeri permette di scegliere e costruire il percorso che la chiamata deve avere in fase di lavoro e post lavoro. Oltre alle procedure singole standard, è possibile utilizzare il menù interattivo e creare gli step che caratterizzano l'andamento della coda, personalizzando la gestione del lavoro.

### Migliore qualità dei servizi

Alle attività inbound, soprattutto per quelle su commessa, EasyCall, grazie all'esperienza maturata sul campo, propone il calcolo della qualità del servizio, il valore espresso in % che scaturisce dal rapporto intercorso tra il tempo di attesa di riferimento e il tempo di attesa limite.

Il valore misura lo scostamento dal tempo di attesa di riferimento. Il 100% si raggiunge se le chiamate ricevute sono tutte risposte, e in più sono risposte esattamente nel tempo di attesa di riferimento. La percentuale si abbassa se aumenta la percentuale delle chiamate non risposte e se le chiamate sono risposte oltre il tempo di attesa di riferimento, ma si abbassa, in maniera minore, se si risponde prima del tempo di attesa di riferimento.

Questo valore è particolarmente utile in fase di reportizzazione e controllo dell'andamento del call 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 [customer@easycallcloud.com](mailto:customer@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.