



BECLLOUD
Solutions for innovation



BEINCONTACT

Soluzione 100% Cloud
Contact Center Omnicanale



100% CLOUD CONTACT CENTER OMNICANALE

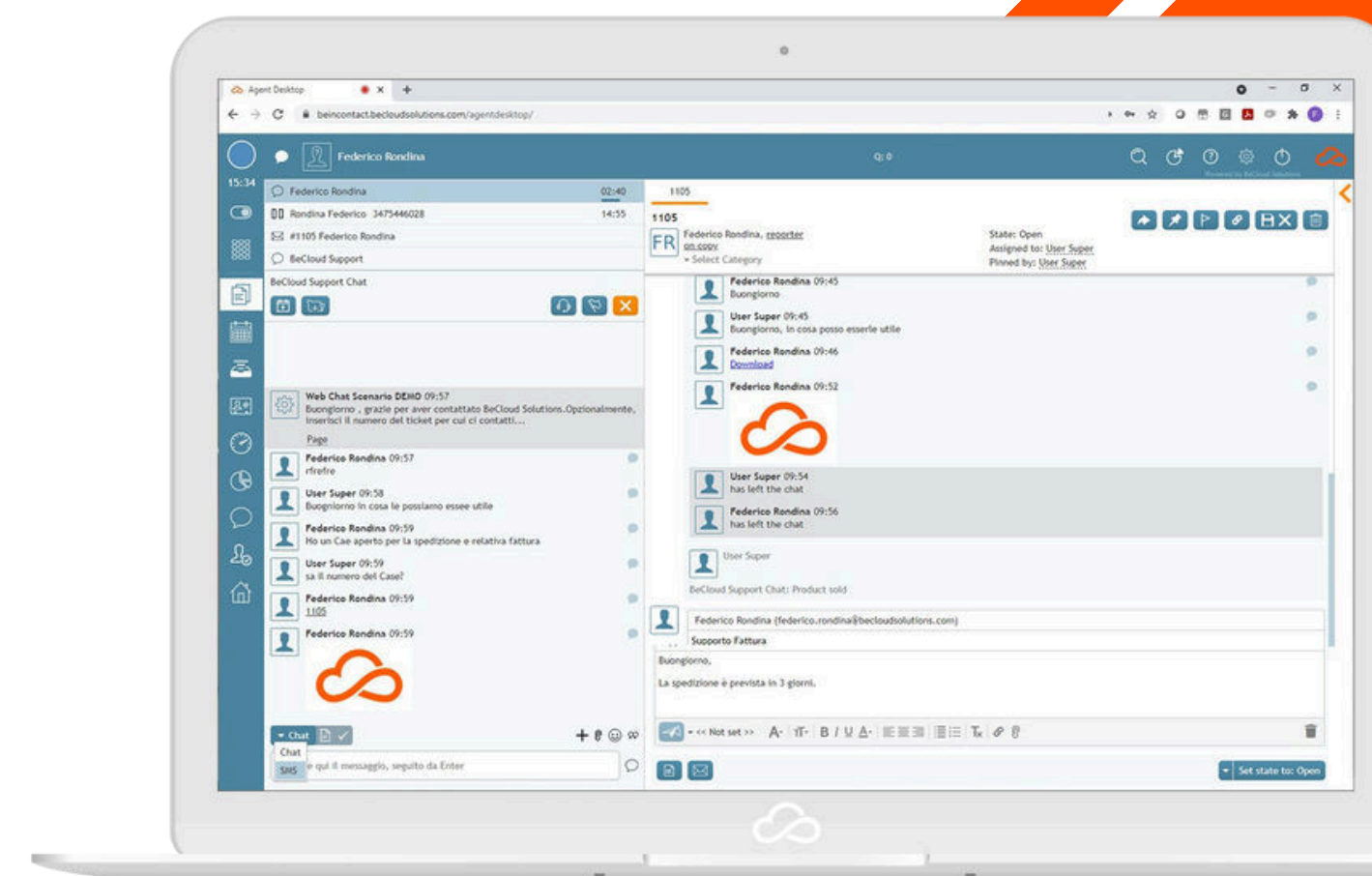
Soluzione **100% Cloud Contact Center Omnicana** per interagire simultaneamente con tutti i tuoi clienti sui diversi canali di contatto configurabili. Utilizzando un'unica interfaccia web, gli agenti potranno gestire le interazioni ed avere tutte le informazioni del cliente, ottimizzando la gestione quotidiana dei processi ed aumentando la Customer Experience.

L'AGENT DESKTOP OMNICANALE

BeInContact è una piattaforma Multi-Tenant ed Omnicana. E' possibile configurare innumerevoli canali di contatto e l'interazione, su ogni canale, è gestita su di una unica interfaccia Agent Desktop al fine di ottimizzare l'operatività degli agenti. Utilizzando **l'Agent Desktop** di BeInContact, l'operatore potrà gestire le interazioni provenienti dai vari servizi, utilizzando la **barra telefonica** con i relativi tasti di controllo chiamata, ed avrà la possibilità di utilizzare le più moderne ed innovative tecnologie di integrazione voce-dati.

INTELLIGENZA ARTIFICIALE PRONTA ALL'USO

BeInContact integra **innovativi sistemi di AI Call Center** e regole di escalation su operatore portando il linguaggio naturale e conversazionale a diventare componente essenziale per un'esperienza di successo.



alcune caratteristiche

- 100% Cloud (pubblico, privato o ibrido)
- **ACD Omnicanale** per Voce, Chat, Email, SMS, Whatsapp, etc.
- Video Chat, Apps Mobile, etc
- **IVR tradizionale e conversazionale con Speech recognition**
- Campagna automatica IVR
- Scenario Builder Designer
- Regole di Routing Multiskill e Skill Level
- **Social Messenger (Line, Telegram, FB Messenger, etc.)**
- TTS multilingua
- ASR – Integrazione nativa a terze parti (Google STT)
- Self Service e Device Service
- Gestione dell'interazione multicanale "IVR"
- **Integrazioni native CRM** (Salesforce, Microsoft Dynamic, Zendesk, SAP, Service Now, Oracle Service Cloud)
- APIs per integrazioni a soluzioni Custom
- Knowledge Base integrata
- Guide in lingua per Agente, Supervisor, Amministratore (anche online)
- **Campaign Manager con Predictive, Progressive, Preview dialer**
- Campagne Email & SMS
- Tool integrato di Quality Management (voce/video-schermo)
- Active Directory e SSO
- **Integrazione con WhatsApp for Business**
- Licenze agenti On demand per picchi stagionali
- Report personalizzati - designer grafico
- **Funzionalità virtuali PBX**
- **Integrazione PBX**
- Dashboard per analizzare le campagne outbound
- **Reportistica in tempo reale (SLA, KPI, etc.)**
- Wallboard con Builder grafico
- BeTracker - Contact Management System integrato
- Intelligenza Artificiale integrata
- GO LIVE VELOCE
- Tracciamento multicanale della cronologia delle attività
- Multi-channel e screen recording
- Servizio di Customer Service in App
- Gestione Telefonica tramite Web Page
- Softphone incorporato
- **Tecnologia WebRTC**
- **HTML 5 – Pura interfaccia Web**
- Supporto Follow-the-Sun
- **99.99% uptime – Business Continuity**
- **Integrazione con Microsoft Teams**
- Workflow post interazione - designer grafico
- Integrazione a Workforce Management

CAMPAIGN MANAGEMENT

Creando le liste di record all'interno del **Campaign Manager** di BelnContact potrai inviare le tue **campagne telefoniche, email, SMS, Social e molto altro**, a tutti i contatti usando un'unica piattaforma ed interfaccia utente. Potrai **ricordare appuntamenti, fare ricerche di mercato, lead detection o vere e proprie attività di vendita telefonica con vocal order**. La produttività degli agenti ne risulta notevolmente ottimizzata. Il CPA (Call Process Analysis) di BelnContact può disegnare workflow e call to action per garantire ai tuoi agenti il massimo degli strumenti per offrire la migliore esperienza cliente.

PREDICTIVE DIALER

Il **predictive dialing system** consente ai call center di effettuare chiamate in uscita a numeri di telefono in modo efficiente e semplificato. Utilizzando le funzionalità ACD di BelnContact, il sistema, mediante algoritmi modificabili, effettua una previsione sui tempi di conversazione e di dialing dei contatti contenuti nella lista, al fine di comporre in anticipo la chiamata da inoltrare ad un operatore. Il sistema, in questo modo, **ottimizza il tempo degli agenti**, massimizza il numero di contatti orari, aumentando produttività ed opportunità di vendita.

PREVIEW METHOD

I record sono proposti all'agente configurato nella campagna. Gli agenti possono fare una review dei dettagli del cliente prima di procedere effettivamente con la chiamata.

PROGRESSIVE METHOD

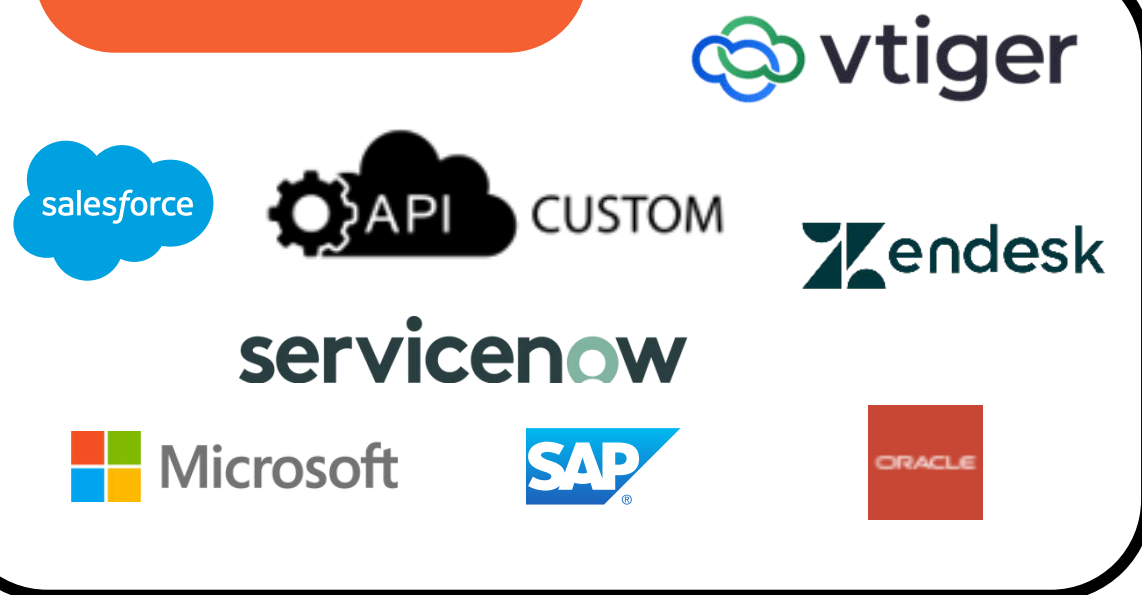
Il sistema chiama automaticamente i record contenuti nella lista attendendo il termine di una chiamata prima di procedere alla successiva.

PREDICTIVE METHOD

Il sistema chiama automaticamente i record contenuti nella lista sulla base di algoritmi ed analisi statistiche sulle chiamate gestite, non raggiungibili e sulla previsione di quando un operatore sarà libero per gestire le chiamate successive.

AUTOMATIC IVR

Il Sistema chiama automaticamente i record contenuti nella lista sulla base di algoritmi ed analisi statistiche sulle chiamate gestite e connette tali chiamate a canali IVR virtuali per erogare il servizio mediante automazione self-service senza l'ausilio di operatori umani.

**CRM & CUSTOM**

vtiger
salesforce API CUSTOM zendesk
servicenow
Microsoft SAP ORACLE

SOCIAL, MAIL, CALENDAR, MESSENGER

WhatsApp Business LINE
Microsoft Outlook Facebook X
Gmail

PBX, WFM, AI

ASPECT CALABRIO™
IBM Watson Alcatel-Lucent
VERINT
AVAYA
CISCO 3CX Asterisk

Pacchetti

Decidi tu il numero di postazioni, features e tipologia di servizio. Con questa soluzione **è tutto compreso nel prezzo**, senza che ti debba preoccupare di aggiornare il sistema, di fare manutenzione o di comprare hardware. BeInContact garantisce disponibilità illimitata, scalabilità, flessibilità, prestazioni elevate che possono fare la differenza nel tuo Contact Center sia che le tue attività siano di vendita, marketing sia quelle di Customer Service.



STARTER

Il pacchetto base per iniziare a comunicare

- Voce Inbound e Outbound manuale
- ACD
- IVR
- Customer Profile
- Report & Dashboard basics
- Integrazione Salesforce base
- Interazione CRM base
- e molto altro...



DIGITAL

Il pacchetto esclusivo per tutti i canali digitali

- Email
- Chat
- SMS
- Social
- Customer Profile
- Integrazione WhatsApp
- Integrazione Facebook
- Microsoft Teams
- Telegram
- Twitter
- e molto altro...



VOICE

Il pacchetto per utilizzare il canale Voce In & Out

Comprende il pacchetto **STARTER** ed, in più:

- Reports & Dashboards
- API Access
- Call Recording
- Integrazione Salesforce Full
- Integrazioni CRM full
- e molto altro...

POPOLARE



DIALER

Il pacchetto per le attività outbound massive

Comprende il pacchetto **VOICE** ed, in più:

- Preview dialer
- Progressive dialer
- Predictive dialer
- CPA
- Agent seat map
- Quality monitoring
- Caricamento delle liste automatico
- e molto altro...



PROFESSIONAL

Il pacchetto più completo per ogni esigenza

Comprende il pacchetto **VOICE, DIGITAL e DIALER** ed, in più:

- Licenze Supervisor
- Licenze Admin
- Wallboard personalizzati
- Report personalizzati
- API & Web Services
- e molto altro...

Grazie!



BECLOUD
Solutions for innovation

Hai bisogno di un preventivo o di qualche informazione?

Contattaci dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 o inviaci un'email ti risponderemo il prima possibile.



+ 39 02 210 71005



marketing@becloudsolutions.com