

Sistema in CLOUD per Contact Center **Inbound**

Dedicato alle aziende che puntano
sull'innovazione tecnologica e
sono orientate alla soddisfazione del cliente



Ottimizzazione della
distribuzione del lavoro



Gestione della reperibilità fuori
orario



Monitoraggio dei livelli di
servizio



Sondaggio automatico sulla
soddisfazione del cliente



CONTACTO

www.iplabs.it

Principali Funzionalità



Funzionalità GESTIONALI

- ✓ Profilo Amministratore, Centralinista, Operatore
- ✓ Gestione skill operatori e gestione esiti per ogni singolo servizio
- ✓ Monitoraggio qualità del servizio: l'Amministratore tramite statistiche evolute monitora operatività operatori e livelli di servizio. Statistiche esportabili in report .xml o .csv
- ✓ Accesso web differenziato per ogni singolo servizio: per Contact Center che lavorano per conto terzi è disponibile un pannello di controllo per il committente che potrà accedere a statistiche relative al proprio servizio
- ✓ Integrazione con CRM e siti web esterni grazie all'utilizzo di API Rest
- ✓ Coaching con ascolto in cuffia o intervento
- ✓ Attivabile versione VAS per servizi a pagamento (899, 199)

Funzionalità OPERATIVE

- ✓ Web phone integrato nel pannello operatore
- ✓ L'operatore può attribuire esiti per ogni singola chiamata, per successive statistiche
- ✓ Utilizzabile in mobilità anche su cellulare: gestione della reperibilità con inoltro su cellulare tramite APP con possibilità di entrata/uscita autonoma dal servizio da parte dell'operatore
- ✓ Attivabile sondaggio soddisfazione cliente a fine chiamata



VANTAGGI per l'Azienda

- ✓ Web based: servizio sempre aggiornato e utilizzabile da operatori dislocati nel territorio, con controllo centralizzato in tempo reale sul pannello amministrativo. Nulla da installare, nessun backup da programmare
- ✓ Assistenza diretta: contatto prioritario con il Reparto Tecnico - anche H24
- ✓ Personalizzabile: possibili sviluppi di funzioni ad hoc, CONTACTO è un software proprietario sviluppato interamente da IPLABS
- ✓ Costi del servizio chiari e fissi
- ✓ Permette di ottimizzare le risorse e ridurre i costi di manutenzione

Modalità di ATTIVAZIONE

- ✓ VERIFICA PRELIMINARE Analisi effettive esigenze, controllo connettività in uso, altrimenti possiamo fornirla
- ✓ FORNITURA Nuovi numeri geografici VoIP italiani, esteri e numeri verdi; il sistema funziona anche con numerazioni VoIP esistenti
- ✓ ADDESTRAMENTO Formazione a team leader e operatori per la massima produttività in tempi brevi



CONTACTO

www.iplabs.it