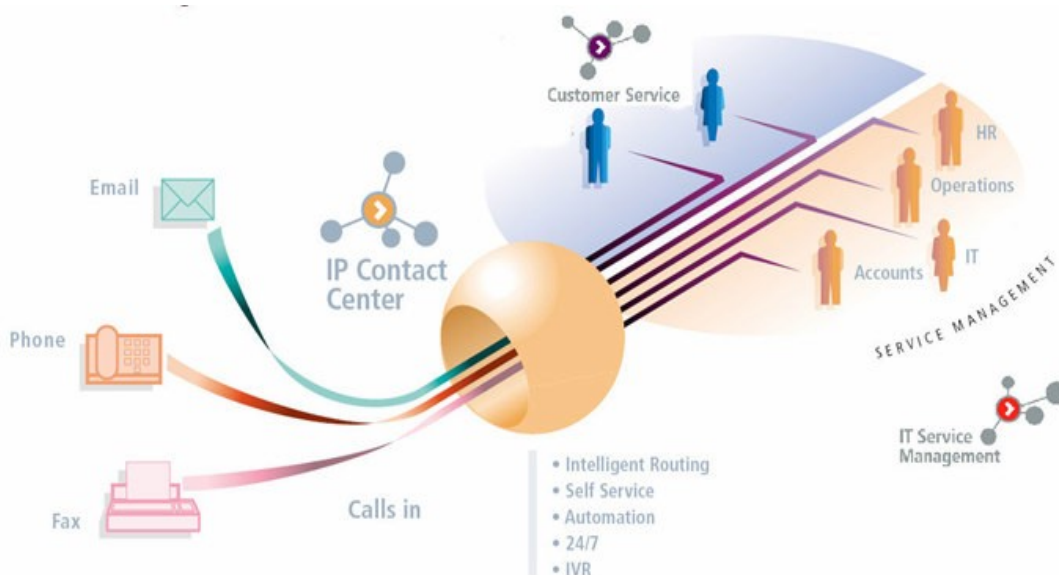


IPContactCenter

La dinamica del cambiamento

IP Contact Center:

FrontRange **IP Contact Center (IPCC)** è stato creato per offrire tutti i vantaggi dei Call Center basati su IP (anche in termini di costi) per le imprese in crescita e distribuite. Fornisce tutte le capacità richieste per promuovere l'efficienza, sviluppare relazioni approfondite e fidelizzare i clienti. E, soprattutto, offre un "time to benefit" estremamente ridotto, consentendo di venire subito incontro alle esigenze e ai bilanci delle aziende, offrendo una possibilità di crescita graduale per il futuro. È la prima soluzione di contact center progettata realmente per evolversi insieme all'azienda. L'integrazione di IPCC con la soluzione **IT Service Management** fornisce un enorme valore all'organizzazione di assistenza e supporto.



Principali vantaggi della soluzione FrontRange IP Contact Center:

Miglioramento dell'assistenza ai clienti con Help Desk e Contact Center integrati

- Ripristino automatico o su richiesta delle password
- Servizio di Help Desk 24x7
- Possibilità di gestire più chiamate senza aumentare il personale
- Lo stato del ticket può essere verificato via telefono, posta elettronica o in modo automatico
- Controllo efficiente della qualità del servizio
- Report sui tempi medi di riparazione reali
- Riconoscimento dei clienti e degli incidenti
- Visualizzazione a schermo di tutte le pagine Gestione degli Incidenti condivisi
- Possibilità di modifica e accesso in qualsiasi momento e da qualsiasi posizione

Funzioni della soluzione FrontRange IP Contact Center:

Identificazione delle chiamate e indirizzamento con priorità prima della risposta

- Il chiamante viene identificato in base alla funzione CLI, al numero chiamato o ad un numero di identificazione, ad es. un tag di prodotto o un numero di identificazione del dipendente
- Identificazione in base al numero dell'incidente.
- Indirizzamento delle chiamate in base all'ID, riproduzione di una formula di saluto personalizzata.
- Impostazione delle priorità in base all'ID, al livello del chiamante, alla data e ora di apertura dell'incidente, al luogo o all'ora della chiamata.
- Indirizzamento delle chiamate all'agente più appropriato per gestirle Indirizzamento delle chiamate all'agente assegnato all'incidente
- Ripristino automatico delle password
- Utilizzo del blocco di ripristino delle password **IPCC**
- Conferma dell'ID con vari livelli di sicurezza
- Informazioni sulla parola chiave di chiamata memorizzate in **ITSM**
- Lettura della nuova password tramite IVR
- Notifica automatica del ripristino via posta elettronica

Gestione degli incidenti comuni

- Gestione efficiente di un elevato volume di chiamate quando si verifica un incidente comune La funzione IVR può determinare che l'incidente segnalato dal chiamante si riferisce a un problema noto.
- IPCC è in grado di leggere i problemi con la funzione TTS e di intercettare la chiamata evitando che sia messa in coda

Caratteristiche della soluzione FrontRange IP Contact Center:

- **IPCC** apre un incidente collegandolo al problema noto senza bisogno di mettere il chiamante in comunicazione con un agente
- Soluzione **SIP** (*Session Initiated Protocol*) basata su IP
- Motore di indirizzamento avanzato basato sulle competenze e sui dati
- Soluzione di Call Center basata su server
- Il modulo per le chiamate in uscita può richiamare automaticamente il cliente per notificare il problema e la sua soluzione
- Non utilizza hardware specialistico o proprietario
- API aperta che abilita le funzioni IVR, opzioni di integrazione per server e desktop
- Varie possibilità di integrazione - (softphone SIP o telefoni IP SIP)
- Risposta vocale interattiva (IVR)
- Gestione delle presenze
- Invio di messaggi su più dispositivi e Quality Management
- Installazione rapida
- Basso costo totale di proprietà (TCO)
- Soluzione scalabile
- **IPCC** può consentire ai chiamanti di aprire un incidente in **ITSM** con le funzioni IVR

IPContactCenter

La dinamica del cambiamento

10 ragioni per scegliere FrontRange:

- Leader riconosciuto nelle soluzioni di gestione dei servizi IT
- Oltre 100 specialisti certificati ITIL
- Singola piattaforma comune per tutte le famiglie di prodotti
- Assistenza e supporto di grande qualità offerti da una rete globale
- L'offerta più completa sul mercato
- Assistenza e supporto di grande qualità offerti da una rete globale
- Oltre 1,5 milioni di utenti soddisfatti in tutto il mondo
- Il CMDB condiviso consente una rapida integrazione e condivisione delle informazioni
- Organizzazione orientata al cliente ad ogni livello dell'azienda
- Funzionalità e tecnologie superiori
- **FrontRange** offre una soluzione realmente integrata, non una raccolta di prodotti frutto di acquisizioni e riadattamenti.

InfoADV

Via Comasina, 137
20161 Milano

Contatta InfoADV

Telefono: 02.66227328
Fax: 02.66227588
Email: info@infoadv.it
Sito: www.infoadv.it

Corporate Headquarters:

FrontRange Solution USA Inc.
4120 Dublin Blvd, Suite 200
Dublin, CA 94568 - USA
Phone: +925(0)4 04 18 00
Fax: +925(0)7 50 12 05
www.frontrange.com