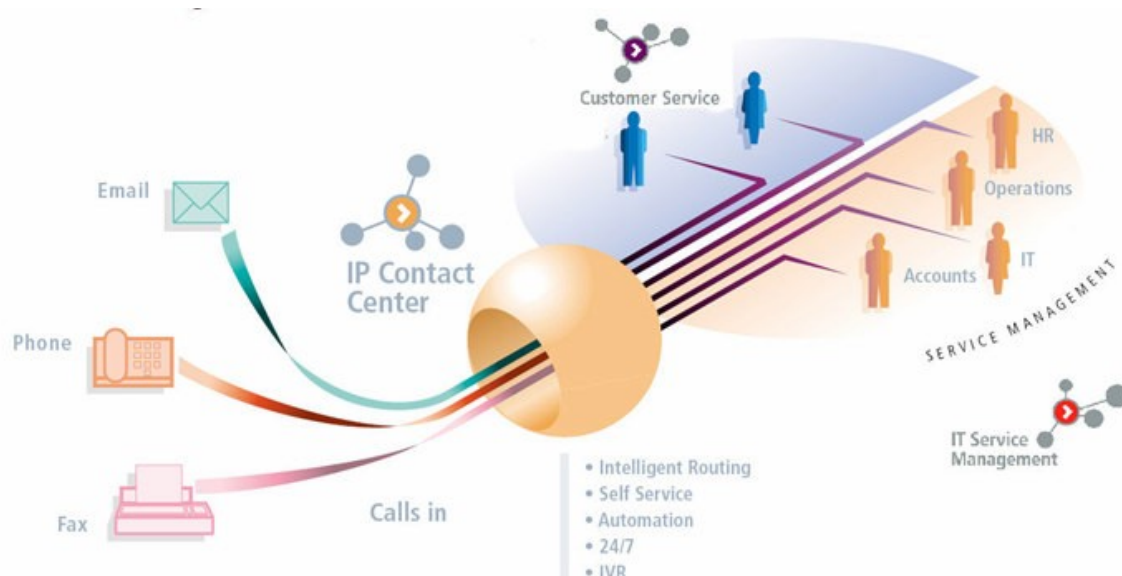


Aggiungete valore a ITSM Best Practice grazie all'integrazione con Communication Management:

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 dei 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, 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
- Il modulo per le chiamate in uscita può richiamare automaticamente il cliente per notificare il problema e la sua soluzione
- IPCC può consentire ai chiamanti di aprire un incidente in ITSM con le funzioni IVR

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
- FrontRange Assistenza e supporto di grande qualità offerti da una rete globale L'offerta più completa sul mercato
- 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 (come accade con alcuni concorrenti).

InfoADV

Via Triulziana, 38
San Donato Milanese
20097 Milano

Contatta InfoADV

Telefono: 02.515333
Fax: 02.51629391
Email: info@infoadv.it
Sito: www.infoadv.it

Corporate Headquarters:

FromtRange 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

