

Offri servizi senza necessità di operatori

Consenti ai tuoi clienti di gestire, in autonomia, senza operatori dedicati, le informazioni che cercano o che ti vogliono comunicare, mettendo in comunicazione telefono e database.



Self Service: servizi telefonici informativi e di assistenza alla clientela senza operatori dedicati

La soluzione Self Service di Livecare Contact è la soluzione ideale per realizzare servizi telefonici automatici IVR (Inteactive Voice Response) senza l'ausilio di Operatore.

Finalmente una soluzione semplice per implementare servizi IVR!

Nata dalla grande esperienza di Icona nel settore dei Call & Contact Center multicanale, la soluzione Self Service di Livecare Contact, nasce da software proprietario, a garanzia di stabilità, qualità e indipendenza; implementa un sistema IVR completo, integrato al software Open Source Asterisk™.

Uno strumento semplice ed efficace

Un'interfaccia Web consente di amministrare in modo autonomo e completo il servizio, sia programmando lo schema a blocchi che lo costituisce, sia configurando i messaggi audio che ascoltano i clienti durante la telefonata.

I nodi che compongono lo schema a blocchi che descrive il flusso di chiamata sono estremamente specializzati e consentono di impostare parametri di configurazione e di inserire veri e propri programmi elaborati.

Il livello di sofisticazione che può essere raggiunto consente ad esempio di recuperare e verificare codici, consultare archivi o elaborare informazioni fornite dal cliente.

I nodi disponibili sono suddivisi in categorie:

- **Instradamento**: quando è necessario passare a un nodo successivo in base ad un'elaborazione; fanno parte di questo gruppo il menu statico, il menu di lettura codice ed esecuzione esterna e la chiusura della chiamata.
- **Trasferimento a servizio** viene implementato sia il trasferimento al servizio di Call Center sia verso numero telefonico esterno.
- **Gestione audio** può essere l'ascolto di un file statico, la lettura di un numero o codice, la lettura di una sequenza di files audio provenienti da un'elaborazione o l'attivazione della registrazione dell'audio della telefonata che eventualmente verrà trasferita all'Operatore.
- **CRM**: consente di caricare le informazioni di un cliente del CRM per gestire la chiamata in base ad esse e/o di memorizzare alcune informazioni prelevate dall'interazione con la chiamata nel CRM stesso.
- **Miscellanea**: funzioni di utilità generale, quali la selezione della lingua e l'impostazione di un'etichetta.

Un sistema integrato

La soluzione Self Service di Livecare Contact può essere completata con le altre componenti di Livecare per gestire sia le chiamate assistite da operatore, sia per implementare altri canali di comunicazione: Telefono, eMail, Chat, Web Form, SMS. In contesti che lo richiedano è possibile integrare la soluzione verso sistemi TTS o ASR per implementare interazioni con linguaggio naturale.

Nel contesto della gestione delle chiamate assistite da operatore, l'integrazione tra IVR e Barra Telefonica, consente di visualizzare all'operatore stesso tutte le informazioni che sono state raccolte dall'IVR.

Informazioni quali l'identità del cliente, skill richiesto, lingua scelta o pratica selezionata, vengono visualizzate automaticamente all'Operatore ed inserite nel CRM.

Questo tipo di automatismi consente sia di risparmiare tempo di gestione, sia di migliorare l'efficacia del sistema.

Tutto sotto controllo

Normalmente una soluzione Self Service non è isolata dal contesto aziendale, ma al contrario è integrata con l'infrastruttura: l'interazione, a seconda della tipologia del servizio, è legata sia alle anagrafiche che al gestionale.

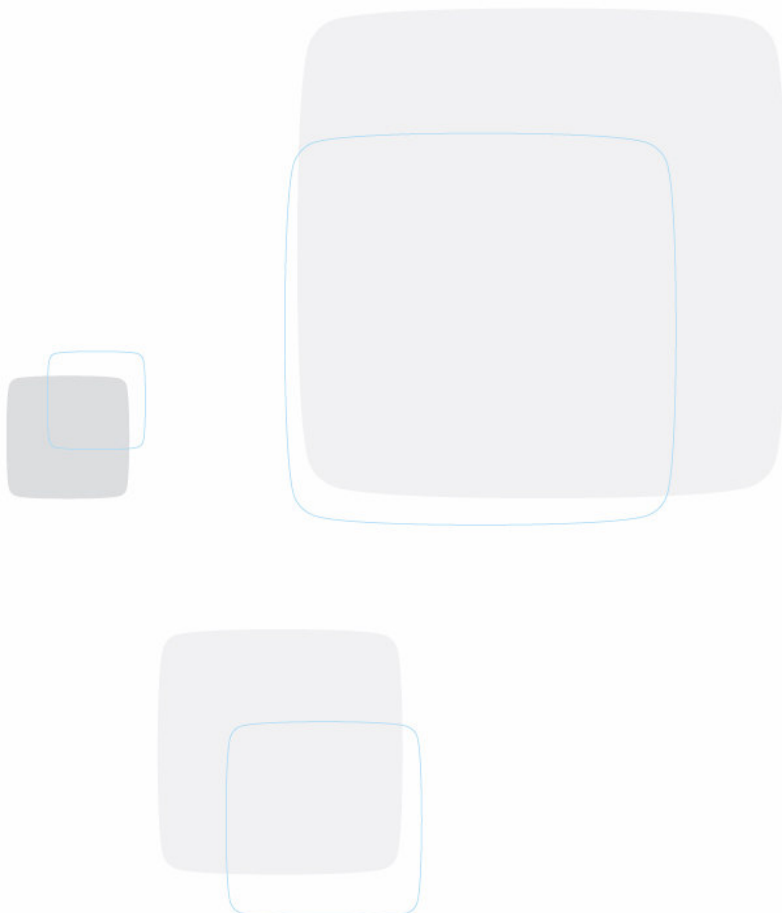
Le statistiche consentono di consuntivare in modo esaustivo le interazioni dei clienti sia facendo un'analisi del flusso delle chiamate, sia verificando le singole interazioni e analizzando il dettaglio di tutti gli eventi telefonici.

L'interfaccia Team Leader verso il sistema fornisce istantaneamente una fotografia del servizio con la possibilità di misurare gli indicatori di qualità che più si avvicinano al vostro business.

Non attendete altro tempo per contattarci. Saremo lieti di fornirvi tutte le informazioni commerciali e tecniche di cui avete bisogno.

TABELLA FUNZIONI

- Sistema IVR VoIP integrato al centralino (Asterisk™)
- Stand alone o integrato a PABX aziendali
- IVR personalizzabile
- IVR multiservizio ed integrazione a TTS di mercato
- Monitoring del sistema
- Statistiche personalizzabili
- Rapidità di installazione ed avviamento

 **ICONA**

Viale Brianza 20
20092 Cinisello Balsamo
Milano
Tel: 02 6111 981
Fax: 02 6111 9829
www.icona.it
www.livecare.it