

Rendi professionale il tuo telemarketing

Per le attività di Outbound per i tuoi clienti o per campagne commerciali interne, utilizza una soluzione predittiva che aumenta i risultati e riduce i costi.



Telemarketing: telefonate Outbound professionali per ogni tipo di campagna commerciale

Telemarketing di Livecare Contact è la soluzione ideale per realizzare Call Center Outbound a supporto dell'attività commerciale e marketing con strumenti efficaci e all'avanguardia.

Implementare un sistema di Telemarketing non è mai stato così facile!

Nato dalla grande esperienza di Icona nel settore dei Call & Contact Center multicanale, Telemarketing di Livecare Contact è la soluzione più utilizzata per realizzare un Contact Center e gestire campagne di Outbound attraverso l'implementazione di sistemi automatici di generazione delle chiamate in abbinamento a un potente CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per la gestione e la statistica delle stesse.

Una soluzione flessibile

In base alle esigenze del Cliente la soluzione Telemarketing può contenere

- **Barra software** (Telefonica o VoIP) per la gestione delle chiamate Inbound ed Outbound da un personal computer
- **CATI** per la gestione delle interviste a clienti o prospect
- **CRM di Help Desk** (Contact Manager) per la gestione distribuita di tutte le attività e le statistiche legate all'assistenza dei clienti
- **Motore di generazione delle chiamate telefoniche**

Lo stato dell'arte della tecnologia

La soluzione Telemarketing nasce da software interamente implementato da Icona, a garanzia di qualità e indipendenza; per la stessa ragione, viene adottato dal sistema il motore di switching Open Source Asterisk™.

Asterisk™ consente a Livecare di ottenere una soluzione nativa VOIP, robusta e integrabile facilmente a centralini terze parti. Con la soluzione Telemarketing è possibile attivare la migliore soluzione Outbound senza modificare l'impianto telefonico preesistente e ottimizzando architettura e costi.

È possibile valutare l'opportunità di avere una soluzione completa in una logica all-in-one, che includa sia la componente Call Center, che la centrale telefonica.

La soluzione è scalabile e può essere affiancata ai moduli di Livecare per la gestione di chiamate telefoniche Inbound, eMail, Chat, Web Form, SMS, migliore favorendo la crescita del

proprio business. Sfruttando la tecnologia VOIP e l'esperienza di Icona nell'implementazione di servizi Internet, con la soluzione Telemarketing di Livecare è possibile dislocare le postazioni presso sedi remote o in telelavoro, garantendo la funzionalità e la qualità del servizio.

Un potente motore Outbound

Livecare Contact è molto flessibile nella gestione dei contatti da chiamare, e permette di creare differenti campagne marketing su diverse categorie di persone; le campagne importano liste di clienti precedentemente memorizzate nel Contact Manager o prospect provenienti da liste Excel di contatti.

L'operatore partecipa a un gruppo e le chiamate sono generate nelle seguenti modalità:

- **Preview:** l'operatore visualizza il contatto prima di forzare la composizione della chiamata
- **Progressive:** il sistema genera una chiamata in outbound automatica: non appena l'operatore conclude la chiamata precedente gli viene passata solamente la prima chiamata valida disponibile.
- **Predictive:** il sistema genera la chiamata in outbound prima ancora della conclusione della chiamata precedente, attraverso la determinazione della durata media delle chiamate e di altri parametri del servizio.

Programma di gestione delle chiamate CATI

La gestione delle chiamate viene effettuata mediante un potente CATI che consente di intervistare i clienti e memorizzare in un database le risposte per poter fare analisi di mercato o supporto alle vendite.

Il programma consente inoltre di gestire anche un'agenda di appuntamenti che permette all'operatore di gestire il calendario di agenti commerciali o di tecnici; gli appuntamenti memorizzati contengono il tracciato della chiamata con le risposte che il cliente ha espresso nel CATI.

Il calendario è centralizzato ed è condiviso con l'agente che è in grado di collegarsi via Web attraverso Internet per consultare l'agenda e notificare l'esito degli incontri. 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.

Statistiche

La soluzione Telemarketing effettua le statistiche complete dell'operatività di ogni componente del sistema.

Oltre alla produttività dei singoli operatori, l'analisi dei dati raccolti consente di verificare l'utilizzo delle risorse del sistema, le risposte memorizzate nel CATI e gli appuntamenti raccolti.

I report sono generati in formato HTML, PDF e CSV.

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

TABELLA FUNZIONI

- Sistema Outbound Preview. Progressive e Predictive
- CATI configurabile
- Gestione appuntamenti agenti commerciali e tecnici
- Sistema integrato al centralino Asterisk™
- Integrazione verso centralini tradizionali
- Gestione agenti remoti
- Integrazione di servizi telefonici e internet VoIP
- Monitoring del sistema
- Statistiche personalizzabili
- Rapidità di installazione ed avviamento



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