



**Ottimizza il tuo
customer care con
soluzioni innovative
e personalizzabili.**



LE SFIDE ODIERNE.

I team di assistenza clienti sono sotto pressione per:

- Garantire **un'assistenza personalizzata** e orientata al contesto
- Fornire risoluzioni più rapide quando si parla con i clienti
- Mantenere elevati punteggi di CSAT e di **soddisfazione dei dipendenti**



I responsabili customer care spesso devono affrontare problematiche come:

- Mantenere **alti tassi di risposta e CSAT** grazie al giusto mix di canali
- Gestire grandi volumi di chiamate
- **Ridurre i tempi di attesa e l'abbandono delle chiamate**
- Monitorare
- Favorire una migliore comunicazione tra i team distribuiti

VALORE AGGIUNTO DI FRESHCALLER:

Configurazione rapida con costi di switching minimi

- **Configurazione rapida con costi di switching minimi**
- Interfaccia utente intuitiva con zero costi di manutenzione
- Pagamenti in base alle esigenze di telefonia
- **Acquista numeri per oltre 90 Paesi**
- Porta il tuo operatore o scegli un operatore dal nostro elenco di partner
- Inizia da zero oppure inserisci i numeri di telefono esistenti e collega i tuoi telefoni SIP

Scala il tuo Business

- Un mercato in crescita con **integrazioni CTI** e di terze parti per **una Customer Experience a tutto tondo**
- Estensione dei casi d'uso aziendali grazie all'integrazione con applicazioni che spaziano dall'e-commerce alla gestione della forza lavoro, dalla redazione di chiamate voicebase al CRM e agli strumenti di helpdesk

Supporto ai team distribuiti

- I team on-premise possono andare in remoto istantaneamente senza alcuna infrastruttura aggiuntiva, a parte i loro laptop e la connessione a Internet
- Ottenete una visione completa del vostro contact center virtualmente: conoscete la disponibilità degli agenti, tracciate le chiamate in diretta, monitorate i livelli di servizio



FOCUS SULLE FEATURES VANTAGGIOSE DI FRESHCALLER.



Gestione delle code di chiamata

Riducete i tempi di attesa e l'abbandono delle chiamate personalizzando le code di chiamata con opzioni di ripiego durante i picchi di volume dei contatti.



Coda di ricontatto cliente

Offrite un'opzione di **richiamata** ai clienti



Ciclo di vita della chiamata

Ottenete una visibilità istantanea del percorso di **chiamata dei clienti** per identificare le **lacune nel servizio**

Risposte istantanee con i bot vocali

- **Deviazione automatica** delle chiamate e risposte quando non è disponibile un agente
- Evitare domande ripetitive e fornire **risposte istantanee con i bot**
- **Passaggio senza problemi a un agente**, quando necessario





Promuovere la collaborazione

Invitare altri membri del team a una chiamata dal vivo.



Trasferimenti a caldo e a freddo

Trasferire le chiamate a un collega qualificato per risolvere una domanda specifica.



Chiamata parallela

Chiamare un esperto per risolvere rapidamente le domande del cliente in attesa.



Conferenza di chiamata

Invitare altri membri del team a una chiamata dal vivo



Instradamento delle chiamate all'agente giusto

Deviazione delle chiamate al numero di interno personale di un agente



Escalation intelligenti

Opzioni di ripiego per una coda di chiamate che si occupano di casi unici come l'indisponibilità del team



Automazione dell'instradamento

Regole di instradamento personalizzate basate sui dati presenti nel CRM o nell'app helpdesk



Estensioni degli agenti

Personalizzazione degli orari di lavoro per ciascun team



Orario di lavoro e instradamento dopo l'orario di lavoro

Personalizzare gli orari di lavoro per ogni team



Registrazioni delle chiamate

Abilitate, mettete in pausa o disabilitate le registrazioni delle chiamate. Ascoltate e formate gli agenti in base alle registrazioni



Trascrizione post-call

Trascrivete le registrazioni delle chiamate e trovate rapidamente i dettagli pertinenti

Strumenti Avanzati di Gestione delle Chiamate: Potenziare l'Efficienza del Team

- **Call Barging**

Partecipare alle chiamate in diretta tra un agente e un cliente per monitorare le chiamate e allenare gli agenti.

- **Call Notes**

Aggiungere note durante una chiamata, condividerle con i colleghi o utilizzarle durante le chiamate di follow-up

- **Team Inbox**


Spazio di lavoro unificato per la telefonia e altri canali digitali

- **Power Dialer**

Chiamare automaticamente i contatti, uno dopo l'altro, da un elenco



Alosys Communications s.r.l

 Via delle Idrovore della Magliana 43,
Roma | CAP 00142

 commerciale@alosys.it

 Tel. 06.51964757

 www.alosys.it

