

# Callite

Software CRM per Contact Center



# Panoramica generale

- ▶ Pronto all'uso! Non occorre nessuna installazione sulle postazioni utenti.
- ▶ È realizzato con le più moderne tecnologie ed è compatibile con qualsiasi Browser e Sistema Operativo (sia per dispositivi fissi che mobili).
- ▶ Illimitate licenze per le postazioni e senza pagare canoni mensili addizionali.
- ▶ Diversi tipi di Dialer telefonico (**PowerDialer**, **ProgressiveDialer**, **PredictiveDialer** ed **AutoDialer**) per le telefonate automatiche.
- ▶ Si adatta alle tue necessità ed aumenta esponenzialmente l'efficienza e la produttività del tuo Call Center.

# Efficienza e flessibilità

- ▶ Puoi risparmiare, semplificare e aumentare l'efficienza del tuo Call Center. Hai un controllo rapido degli accessi e della gerarchia del tuo Call Center.
- ▶ È flessibile. Puoi espandere la tua struttura quando vuoi creando illimitati Team, Zone, Campagne, Liste, Operatori, Supervisor, Agenti, Manager, Amministratori, Backoffice, Coordinatori, ecc. ecc.
- ▶ Si adatta a qualsiasi tipologia di azienda di qualunque dimensione (piccoli, medi e grandi Call Center) con una o più sedi operative.
- ▶ Gestisce reti vendita Multi-Livello. Ogni agente della rete potrà sempre tenere sotto controllo i propri clienti, appuntamenti e contratti.
- ▶ Gestisce attività di Telemarketing, Teleselling, Sondaggi, Recupero Crediti ed qualunque attività con Operatori telefonici.

# Infrastruttura economica

- ▶ Permette di gestire Call Center dislocati in una o più sedi.
- ▶ Basta solo una connessione Internet, cuffie e microfono.
- ▶ Si integra facilmente con realtà esistenti ed, inoltre, consente lo sviluppo di progetti personalizzati.
- ▶ Può essere installato su qualunque piattaforma (anche già esistente): server dedicati, cloud o server virtuali.
- ▶ Ti consente un notevole risparmio sui costi di installazione e manutenzione per le infrastrutture.

# Centralino telefonico

- ▶ Ha un centralino interno, che puoi usare anche per smistare le chiamate verso gli interni dei vari uffici.
- ▶ Utilizza tutti i codec telefonici che offre il mercato (g729 e g723 inclusi) con conseguente risparmio di banda Internet ed evitando che l'audio si senta a tratti o robotico.
- ▶ La sua alta versatilità gli permette anche di appoggiarsi ad uno o più centralini già esistenti.
- ▶ Offre la possibilità di chiamare sia con linee VOIP/SIP, sia GSM/UMTS, sia ISDN PRI/BRI e sia con le tradizionali linee Analogiche/PSTN.
- ▶ Il pannello ha un telefono integrato nel Browser. Se il tuo Call Center ha già una o più linee telefoniche, allora sei già pronto!

# Interfaccia semplice

- ▶ È facile, intuitivo e può essere utilizzato da chiunque.
- ▶ È una soluzione tecnologicamente avanzata e completa ed è compatibile con tutti i sistemi aziendali preesistenti.
- ▶ Non richiede particolari conoscenze tecniche da parte degli utenti e grazie alla sua interfaccia semplificata avrai sempre tutto "a portata di mano".
- ▶ Il suo layout è stato progettato appositamente per evitare qualunque errore accidentale da parte degli utenti.
- ▶ È multi-tema e multi-lingua ed è personalizzabile con i colori e loghi aziendali.

# Controllo real-time

- ▶ Hai sempre tutto "a porta di mano" in tempo reale!
- ▶ Il layout è progettato per ogni risoluzione video di qualunque dispositivo (pc desktop, laptop, netbook, ultrabook, smartphone, table, ecc. ecc.).
- ▶ Le pagine sono real-time (si aggiornano automaticamente); hai sempre tutto sotto controllo senza dover interrompere il lavoro per attivare funzionalità avanzate.
- ▶ Programma, verifica e gestisci i tuoi obiettivi giornalieri, settimanali e/o mensili con un occhio vigile sul rendimento degli operatori, sull'andamento delle campagne, sugli esiti e sugli appuntamenti presi per gli agenti.
- ▶ Ogni campagna ha tantissime opzioni aggiuntive che aumentano la personalizzazione ed ottimizzano il lavoro del Call Center.

# Dialer telefonici

- ▶ **PowerDialer:** L'operatore, dopo aver visionato i dati del contatto, lo chiama con un solo click, senza dover comporre manualmente il numero di telefono. Permette una gestione delle chiamate tale da dedicare maggior tempo alla conoscenza delle informazioni del contatto in chiamata.
- ▶ **ProgressiveDialer:** Semplicemente passando da un cliente ad un altro, il sistema esegue automaticamente le chiamate mettendo in relazione l'operatore con il cliente. Permette di ridurre drasticamente il tempo che intercorre tra una chiamata ed un'altra.
- ▶ **PredictiveDialer:** L'algoritmo di calcolo aumenta esponenzialmente l'efficienza degli operatori, riducendo al minimo i tempi di attesa tra una telefonata ed un'altra. Permette di ottimizzare il flusso delle chiamate automatiche, smistando agli operatori solo gli effettivi contatti utili.
- ▶ **AutoDialer:** Questa funzionalità permette di chiamare senza l'ausilio di operatori. Alla ricezione della chiamata, il cliente può ascoltare un messaggio e/o prenotare una richiamata per poi essere ricontattato in un secondo momento.

# Obiettivi e Traguardi

- ▶ Le chiamate partiranno e saranno esitate automaticamente. Con i Dialer telefonici non dovrai digitare il numero di telefono da chiamare, né esitare la chiamata in caso di mancata risposta.
- ▶ L'operatore dovrà solo parlare! Risparmi tempo e massimizzi la resa grazie anche al riconoscimento automatico di Segreterie Telefoniche, Fax e IVR. Agli operatori saranno passati solo gli effettivi contatti utili.
- ▶ Puoi modificare l'aggressività sia manualmente che automaticamente in base alla percentuale di contatti utili, ai tempi di attesa (inferiori ai 5 secondi!) ed agli obiettivi prefissati.
- ▶ Minimizza, abbatte e riprogramma le chiamate in attesa, consentendoti la scelta delle strategie di abbattimento e riprogrammazione. Puoi, inoltre, personalizzare la musica di attesa da far ascoltare al cliente.
- ▶ Con la geolocalizzazione delle zone e degli appuntamenti massimizzi la resa dei tuoi agenti (o della tua rete vendita), grazie al calcolo del percorso giornaliero.

# Creare Marketing

- ▶ Puoi sapere, in qualsiasi momento, l'andamento delle tue campagne ed individuare e prevedere i trend esaminando i clienti finali e le zone di vendita.
- ▶ Potrai inoltre comparare performance, valutare scenari alternativi e prendere le decisioni giuste nei tempi giusti.
- ▶ Dispone di funzionalità indispensabili per acquisire una visione dinamica e multifattoriale dell'andamento del tuo Call Center per poter modificare dinamicamente i tuoi obiettivi.

# Comunicazione multimediale

- ▶ È un software per Contact Center!
- ▶ Invia comunicazioni Email, Fax, Sms, ogni genere di servizio cartaceo postale, messaggistica istantanea e messaggi vocali preregistrati (o messaggi scritti e letti in TTS) sia manualmente che automaticamente.
- ▶ Puoi programmare le campagne (per chiamate e/o invio comunicazioni) in modo che siano lavorate e schedate senza l'ausilio di operatori.
- ▶ Gestisce lo storico delle chiamate e di tutte le comunicazioni verso il cliente.
- ▶ Gestisce l'invio differito delle comunicazioni (ad esempio un messaggio di auguri di compleanno).

# Registrazioni e Conferenza

- ▶ Supporta tre tipi di registrazioni telefoniche: remota, locale e conferenza.
- ▶ **Remota:** ti permette di registrare le telefonate lasciando la registrazione sul server per poi scaricarla in un secondo momento; puoi concatenare ed eliminare pezzi di registrazione in fase di download.
- ▶ **Locale:** ti permette di registrare le telefonate lasciando la registrazione sul pc dell'operatore, per poi essere lavorata e caricata nuovamente sul sistema.
- ▶ **Conferenza (registrazione "a tre"):** è resa possibile grazie alla chiamata conferenza (ogni operatore ha a disposizione fino a 10 linee sul proprio telefono).
- ▶ Le registrazioni possono partire manualmente o automaticamente e puoi scegliere se l'operatore può interromperle o meno.

# Campagne e Liste

- ▶ Consente di creare una campagna semplicemente con un solo click, permettendo di inserire, aggiornare, riprogrammare, spostare ed eliminare liste di contatti.
- ▶ Gestisce i contatti duplicati e quelli presenti nella blacklist. Puoi permettere ad un operatore di inserire nuovi contatti nella campagna.
- ▶ Per ogni campagna (e per ogni lista) puoi impostare una data di scadenza e/o attivazione, per permetterne la lavorazione solo in determinati periodi (o in determinate fasce orarie).
- ▶ Puoi decidere quali operatori e quali agenti devono lavorare su una determinata campagna.
- ▶ Puoi impostare lo script di aiuto, le domande ed i sondaggi, i prodotti da vendere, gli esiti consentiti ed il materiale pubblicitario che l'operatore può inviare al cliente.

# Pannello Operatore

- ▶ Assiste l'operatore durante tutti i passaggi della trattativa con il cliente (presa appuntamento, vendita di un prodotto, sondaggio telefonico, registrazione vocale, ecc. ecc.) con un'interfaccia rapida, semplice ed intuitiva attraverso percorsi guidati ed immediati.
- ▶ Permette di gestire i contatti con programmazione dei richiami pubblici e privati.
- ▶ Puoi impostare le tipologie di domanda che saranno fatte ai clienti dagli operatori (sondaggi telefonici). Le risposte alle domande, opzionalmente, saranno usare per compilare le PDA editabili.
- ▶ Per ogni contatto lavorato è registrato uno storico delle chiamate, dei tempi di conversazione, dell'esito, delle annotazioni e delle comunicazione inviate.
- ▶ Permette di registrare le chiamate e di scaricarle successivamente.

# Appuntamenti e Telemarketing

- ▶ Offre la possibilità agli operatori di fissare gli appuntamenti per gli agenti. È prevista un'agenda che consente di verificare la disponibilità degli agenti prima fissare l'appuntamento con il cliente.
- ▶ Gli appuntamenti possono essere presi utilizzando la funzione di geolocalizzazione in modo da visualizzare, per ogni contatto lavorato, solo gli agenti pertinenti della zona.
- ▶ La funzione di geolocalizzazione calcola il percorso giornaliero e permette all'agente di raggiungere i singoli luoghi nei tempi giusti.
- ▶ L'agente può consultare il suo calendario in un'area personale (calendario settimanale/mensile o agenda), scaricarlo o farselo spedire via email dal sistema ad un determinato orario.
- ▶ Gli agenti potranno esitare l'appuntamento informando il Call Center del loro operato, inserire annotazioni e caricare File. Per ogni appuntamento lavorato è registrato uno storico dell'esito e delle annotazioni.

# Contratti, PDA e Teleselling

- ▶ Permette all'operatore di vendere prodotti e/o servizi. In base alle caratteristiche del prodotto o alla tipologia di comunicazione preferita dal partner (Teleselling).
- ▶ Gestisce e compila automaticamente le PDA (PDF editabili, moduli d'ordine) dei partner in base ai dati del cliente ed alle domande aggiuntive assegnate alla campagna.
- ▶ Le PDA editabili saranno memorizzate in un'apposita area per poi essere inviate al cliente e/o al backoffice e/o al partner. Per ogni PDA/Contratto lavorato è registrato uno storico dell'esito e delle annotazioni.

# Import ed Export personalizzato

- ▶ Puoi importare le tue liste di contatti (o blacklist) da qualunque file EXCEL, CSV o TXT (qualunque sia il formato, l'ordine delle colonne o i dati contenuti) e da file XML.
- ▶ Puoi mescolare o riordinare i dati importati ed effettuare delle trasformazioni in fase di caricamento dei dati (aggiungere o rimuovere prefissi telefonici).
- ▶ Evita di importare duplicati, numeri errati/inesistenti e numeri delle blacklist e ti permette di filtrare solo numeri appartenenti ad un determinato gestore.
- ▶ Una lista è creabile da zero con ricerche fatte su parole chiavi (es. fornitore, PDR, POD, etc..) oppure direttamente da Pagine Gialle/Bianche, TuttoCittà.
- ▶ Ti offre un Export completo e personalizzato di tutti i dati (contatti, appuntamenti, contratti e PDA compilate) e della reportistica in formato excel, pdf, html, doc, ecc. ecc.

# Fatturazione e Contabilità

- ▶ Gestisce automaticamente gli estratti conto (generati in base a provvigioni fisse, gettoni, contest e premi/incentivi) per gli Agenti (con la relativa rete/sottorete), per gli Operatori, per i Coordinatori e Supervisorri (con le relative sottostrutture).
- ▶ Genera le fatture in base alla posizione fiscale dell'utente che ha percepito l'estratto conto (contabilità in uscita).
- ▶ Genera, inoltre, le fatture per gli ordini telefonici registrati nel sistema (contabilità in entrata).

# Controllo costante

- ▶ Una reportistica dettagliata ti consente di controllare in tempo reale l'operato ed il rendimento degli utenti (Operatori, Supervisor, Agenti, Manager, Backoffice e Coordinatori), l'andamento delle campagne, degli appuntamenti e dei contratti.
- ▶ Consente di effettuare l'ascolto delle chiamate (attivo o silenzioso), permettendo al Team Leader di entrare nella conversazione per aiutare un operatore a chiudere una trattativa.
- ▶ Grazie alla messaggistica interna potrai contattare (anche telefonicamente) gli utenti per inviare materiale utile o per spronarli nel loro lavoro.
- ▶ Potrai schedulare i report per riceverli comodamente via email (produzione, appuntamenti e contratti lavorati, ecc. ecc.).
- ▶ La Bacheca ti darà la possibilità di proiettare sullo schermo di sala diversi tipi di gare/classifiche (giornaliera/settimana/mensile) tra gli operatori e gli agenti per motivare costantemente il lavoro del Call Center.

# Costi Telefonia

- ▶ Tariffe a consumo a partire da **0,0020** euro/min. (fissi nazionali ed internazionali) e **0,010** euro/min. (mobili nazionali ed internazionali) con linee illimitate.
- ▶ Tariffe flat a partire da **17,00** euro per linea (fissi nazionali ed internazionali) oppure **27,00** euro (fissi e mobili nazionali ed internazionali).
- ▶ Notevole risparmio per inviare Sms, Fax e tutti i servizi postali (lettere, raccomandate e telegrammi).