



Hello!Contact.Center

KEY FEATURES

- Estrema facilità di installazione, gestione e aggiornamento
- Possibilità di personalizzazione per soddisfare particolari esigenze del Cliente
- Riduzione delle spese di gestione del Call Center del 25%
- Interfacciamento con sistemi AS/400 e/o con i più importanti sistemi ERP.
- Visualizzazione e gestione in tempo reale delle operazioni in corso nel Call Center con possibilità di intervento da parte del Manager
- Potente sistema di Analisi e Reporting sulle informazioni raccolte dal Call Center. Numerose opzioni di filtro e di X-viewing
- Si integra perfettamente con software di terze parti (databases aziendali, client di posta elettronica)
- Implementa la tecnologia ADO (Active Data Object) che permette di integrarsi con i più importanti motori di Database (es. Oracle, SQL Server, Informix, Access, ecc.)

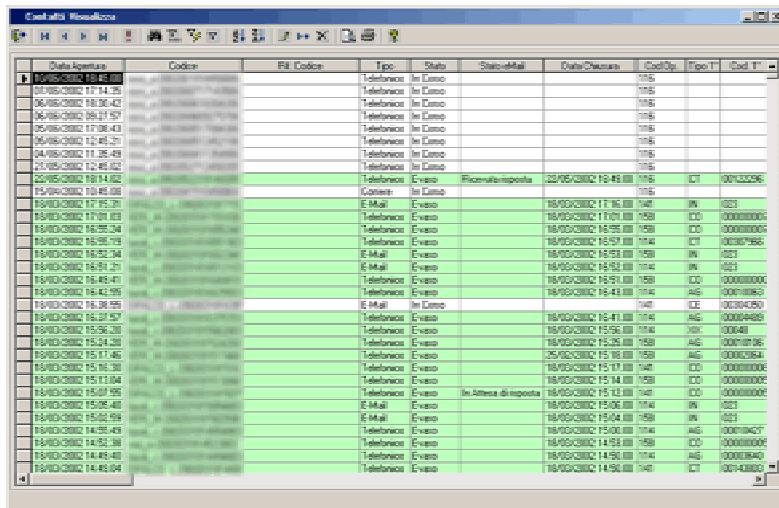
Al giorno d'oggi i principali problemi che si pongono le aziende riguardano il modo in cui poter espandere il proprio business, come aumentare la produttività della propria impresa e come comunicare con le altre aziende, con gli agenti e con i propri clienti e consumatori. Infatti, quando un cliente contatta un'azienda – qualsiasi sia la sua localizzazione sul territorio e con qualsiasi mezzo – si aspetta di comunicare con un servizio vendite professionale e preparato. Per venire incontro alle esigenze dei clienti, i Call Centers devono gestire, sincronizzare e coordinare tutte le richieste del cliente per assicurare che venga fornita l'informazione richiesta ed offrire il miglior supporto possibile.

Hello!Contact.Center, il software di gestione di un Contact Center tra i più evoluti sul mercato, trasforma il Contact Center della Vostra azienda in uno di nuova generazione, permettendovi di ridurre i costi, fornendo un supporto al cliente completo e veloce, aumentando la soddisfazione dei Vostri interlocutori e contribuendo a generare vendite aggiuntive. Il software fornisce su schermo una visione globale di tutte le interazioni tra Voi e gli interlocutori aziendali, e sulle loro possibilità di accedere alle

informazioni aziendali. In questo modo si possono raggiungere facilmente quei dati sensibili necessari per gestire le richieste del cliente. Hello!Contact.Center permette inoltre di creare in tempo reale complesse operazioni di analisi e reporting sui dati aziendali raccolti dal Call Center, fornendo così importanti informazioni strategiche e diventando un fondamentale e completo supporto alle decisioni aziendali per attuare le migliori politiche non solo riguardanti le strategie di vendita, ma anche di supporto per rendere sempre migliori ed efficaci gli strumenti a disposizione degli agenti e dei clienti.

Hello!Contact.Center si adatta perfettamente per essere il supporto ideale ad un Call Center di qualsiasi dimensione, permettendo anche la interconnessione tra Call Center differenti e localizzati in aree geograficamente distanti.

Ottimizzazione del Servizio
Uno dei vantaggi fondamentali che ogni azienda potrà trarre dall'utilizzo di Hello!Contact.Center riguarda l'ottimizzazione sia dei tempi, sia dei costi. Infatti, grazie all'estrema semplicità d'uso e di interrogazione i tempi di accesso alle informazioni saranno ridottissimi: i costi per contatto diminuiranno



Date Apertura	Codice	FID	Codice	Tipo	Stato	StatoMail	Data/Chiusura	CodDiz	TipoT	Cod T
15/05/2002 15:45:00				Telefonata	In Campo		15/05			
15/05/2002 15:44:35				Telefonata	In Campo		15/05			
15/05/2002 15:38:42				Telefonata	In Campo		15/05			
15/05/2002 15:21:57				Telefonata	In Campo		15/05			
15/05/2002 15:08:43				Telefonata	In Campo		15/05			
15/05/2002 12:45:21				Telefonata	In Campo		15/05			
14/05/2002 11:35:49				Telefonata	In Campo		15/05			
15/05/2002 12:45:02				Telefonata	In Campo		15/05			
15/05/2002 15:14:02				Telefonata	Evaso	Ricevuta risposta	15/05/2002 15:45:00	15/05	CT	00040236
15/05/2002 15:45:00				Contesto	In Campo		15/05			
15/05/2002 17:15:21				E-Mail	Evaso		15/05/2002 17:16:00	15/05	IN	0021
15/05/2002 17:01:03				Telefonata	Evaso		15/05/2002 17:01:00	15/05	CO	00000000
15/05/2002 16:55:34				Telefonata	Evaso		15/05/2002 16:55:00	15/05	CO	00000000
15/05/2002 16:55:19				Telefonata	Evaso		15/05/2002 16:55:00	15/05	CT	00007666
15/05/2002 16:52:34				E-Mail	Evaso		15/05/2002 16:52:00	15/05	IN	0021
15/05/2002 16:51:21				E-Mail	Evaso		15/05/2002 16:51:00	15/05	IN	0021
15/05/2002 16:49:47				Telefonata	Evaso		15/05/2002 16:49:00	15/05	CO	00000000
15/05/2002 16:42:55				Telefonata	Evaso		15/05/2002 16:42:00	15/05	AG	00010852
15/05/2002 16:38:55				E-Mail	In Campo		15/05	CE	00030450	
15/05/2002 16:27:57				Telefonata	Evaso		15/05/2002 16:41:00	15/05	AG	00004480
15/05/2002 15:56:20				Telefonata	Evaso		15/05/2002 15:56:00	15/05	CO	000040
15/05/2002 15:54:20				Telefonata	Evaso		15/05/2002 15:54:00	15/05	AG	00010782
15/05/2002 15:11:40				Telefonata	Evaso		15/05/2002 15:10:00	15/05	AG	00001054
15/05/2002 15:10:30				Telefonata	Evaso		15/05/2002 15:10:00	15/05	CO	00000000
15/05/2002 15:11:04				Telefonata	Evaso		15/05/2002 15:14:00	15/05	CO	00000000
15/05/2002 15:07:55				Telefonata	Evaso	In attesa di risposta	15/05/2002 15:12:00	15/05	CO	00000000
15/05/2002 15:05:40				E-Mail	Evaso		15/05/2002 15:04:00	15/05	IN	0021
15/05/2002 15:05:59				E-Mail	Evaso		15/05/2002 15:04:00	15/05	IN	0021
15/05/2002 14:55:49				Telefonata	Evaso		15/05/2002 15:03:00	15/05	AG	00010847
15/05/2002 14:52:38				Telefonata	Evaso		15/05/2002 14:52:00	15/05	CO	00000000
15/05/2002 14:49:40				Telefonata	Evaso		15/05/2002 14:50:00	15/05	AG	00003940
15/05/2002 14:45:04				Telefonata	Evaso		15/05/2002 14:50:00	15/05	CT	00043800

La tabella di visualizzazione Contatti in HELLO!CONTACT.CENTER permette di monitorare tutti i contatti processati dall'operatore del Contact Center, mettendo in evidenza i contatti evasi e quelli non ancora evasi.

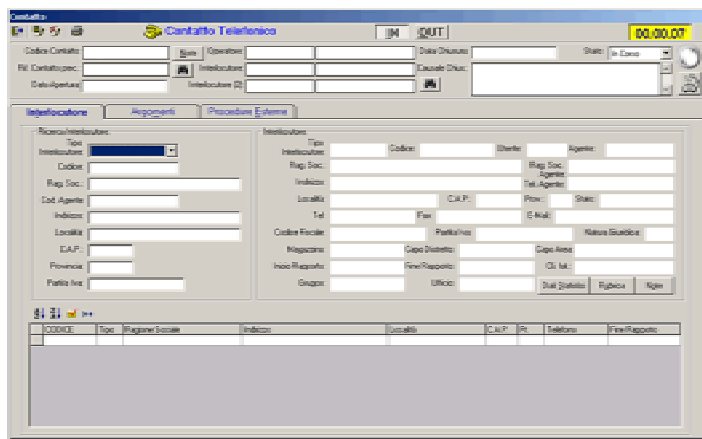
sensibilmente mentre la soddisfazione degli interlocutori aumenterà producendo un aumento delle vendite. I dati fornitici dai nostri Clienti hanno evidenziato come la riduzione media dei costi di gestione di un Call Center supera il 25% grazie all'uso di Hello!Contact.Center. Non solo, mediante le potenti funzionalità di analisi e reporting, Hello!Contact.Center diventerà il supporto ideale per la Vostra Azienda, aiutandola a monitorare l'effettiva qualità dei prodotti, e della reale funzionalità ed efficienza dei servizi e delle procedure messe a disposizione ad utenti ed agenti. L'ottimizzazione dei tempi e dei costi, anche in questo caso, risulterà molto migliorata.

Non solo Call Center Hello!Contact.Center è stato progettato per venire incontro anche ad altre esigenze aziendali, quali l'acquisizione di ulteriori clienti: questo è reso possibile grazie ad avanzate funzionalità di telemarketing, per mezzo delle quali sarà molto agevole poter reperire grandi quantità di contatti targetizzati, e

mettere in atto campagne di vendita multistratificate.

I Managers possono perciò raggruppare facilmente i dati presenti sul database assegnandoli a campagne promozionali, oppure a sistemi di contatto personalizzati a seconda della tipologia dell'interlocutore. Inoltre, i Managers potranno così monitorare costantemente i risultati progressivamente ottenuti, mediante l'interrogazione del database estrapolando i dati fin qui raccolti, creando report ed esportando gli stessi risultati in vari formati gestibili con programmi di calcolo come ad esempio Microsoft™ Excel.

Popolamento e ricerca Intelligenti Hello!Contact.Center permette di individuare univocamente l'interlocutore desiderato grazie ad un potente sistema di selezione e gestione del Database. I dati raccolti andranno a popolare e ad espandere il Database aziendale: ogni ufficio (e non solo il Call Center) potrà beneficiare di queste informazioni. Altro grande



Con la Scheda Contatto l'operatore del Contact Center ha a disposizione un tool completo per la gestione di un contatto, sia per il reperimento delle informazioni richieste, sia per la gestione, ricerca e modifica dei dati sul Database

vantaggio sarà che ogni dato sarà univoco per tutti gli uffici; ogni Manager o impiegato potrà visionare le stesse informazioni dei propri colleghi, minimizzando i tempi di ricerca delle informazioni relative all'interlocutore e riducendo di conseguenza i costi.

Gestione ottimizzata del Workflow Management Attraverso l'interfaccia intuitiva ed al sistema avanzato frutto della nostra ricerca volta alla ottimizzazione delle risorse e dei processi aziendali, Hello!Contact.Center si propone anche come ottimo strumento per una migliore gestione del Workflow Management: con un solo software potrete quindi gestire tutto il processo lavorativo, dall'inizio del contatto al suo termine, passando per la condivisione di file, al passaggio della documentazione ai colleghi di altri uffici per un supporto nel

processo di evasione del contatto, alla ricezione ed invio di messaggi di posta elettronica (e non) rivolti ai propri colleghi o agli interlocutori "esterni". Non avrete bisogno di tanti software e di complessi sistemi per farli dialogare: tramite Hello!Contact.Center potrete avere a portata di mano tutti gli strumenti di cui avrete bisogno, utilizzando la stessa interfaccia con grandi vantaggi in termini di tempo di apprendimento e gestione delle informazioni.

Hello!Contact.Center

Riduce i costi

- Bassi costi di gestione ed aggiornamento del software
- Riduzione dei tempi di ricerca delle informazioni
- Riduzione del tempo (costo) medio di una telefonata
- Tempi di apprendimento ridotti

Aumenta i guadagni

- Processa le richieste degli interlocutori in maniera più efficiente
- Acquisisce importanti informazioni relative agli interlocutori (clienti, consumatori, ecc)
- Migliora il rapporto con i Clienti

Aumenta la soddisfazione dell'interlocutore

- Soddisfa le richieste degli agenti fornendo un miglior servizio
- Offre un servizio real-time agli utenti
- Permette di trovare a risposte a qualsiasi domanda in brevissimo tempo



Sede Legale
Piazza Velasca, 5 - 20122 Milano (MI)
ITALY
Tel. (+39) 02 721 371 r.a.
Fax: (+39) 02 861 087

Uffici Milano
Via Arzaga, 24 - 20146 Milano (MI)
ITALY
Tel. (+39) 02 41 41 181
Fax: (+39) 02 483 701 30

Uffici Chieti
v. Aterno, 34 - 66020 S. Giovanni
Teatino (CH) ITALY
Tel. (+39) 085 44 64 799 r.a.
Fax: (+39) 085 44 64 857

Uscita PESCARA OVEST
dell'autostrata A14
Uscita CHIETI dell'autostrata A25

Asse Attrezzato in direzione
PESCARA, uscita DRAGONARA.

www.taiprora.it

per ulteriori informazioni:
info@taiprora.it