



BECLLOUD
Solutions for innovation

salesforce

Customer Experience Platform integrata a Salesforce

Sales Cloud - Service Cloud - Community Cloud



BeCloud Solutions, società di Information Technology con oltre 20 anni di esperienza, sviluppa soluzioni innovative Cloud, adatte a qualsiasi azienda e settore, per **valorizzare la Customer Experience** e rafforzare il legame con i clienti.

Offriamo una **piattaforma di Comunicazione Omnicanale** a supporto dei dipartimenti di Marketing, Vendita e Assistenza e siamo esperti nell'aiutare le aziende ad adattarsi alle sfide che il mercato della CX impone, sviluppando progetti personalizzati ed integrati ai sistemi già esistenti, migliorando la produttività, l'engagement e la soddisfazione dei clienti, riducendo i costi.

OPERIAMO GLOBALMENTE PER ESSERE PRESENTI A LIVELLO LOCALE



HEADQUARTER

UK – Bournemouth



SEDE ITALIA

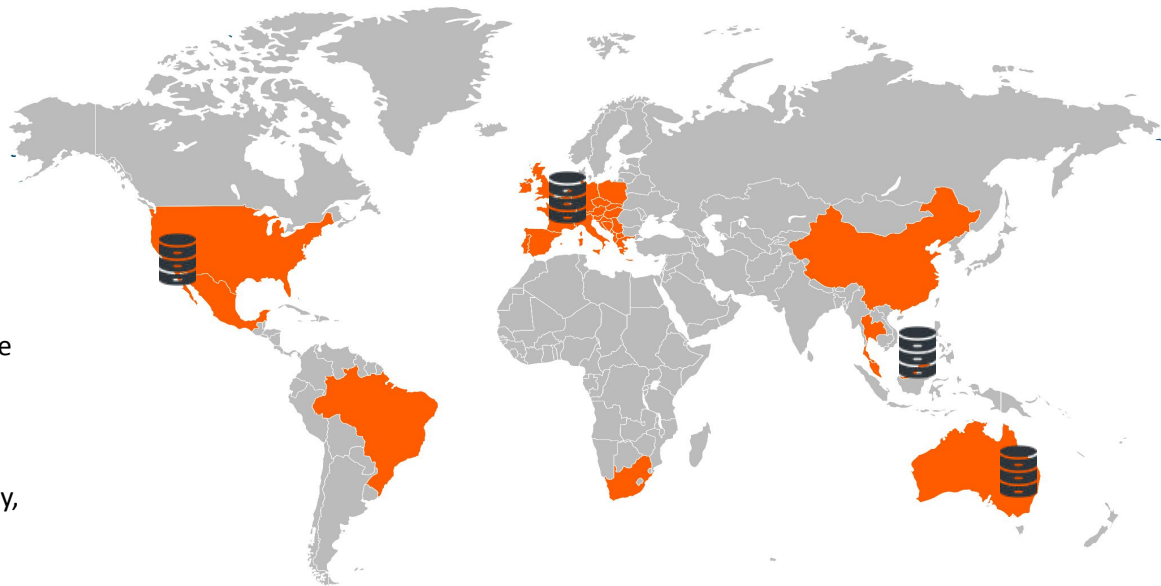
Seregno (MB)



CLIENTI: 33 Paesi, 5 Continenti, 14 lingue e
23 fusi orari differenti



4 PIATTAFORME AWS: Francoforte, Sydney,
San Francisco, Singapore



Salesforce ISV Partner



Salesforce AppExchange



Amazon Technology Partner



WhatsApp Service Provider Partner

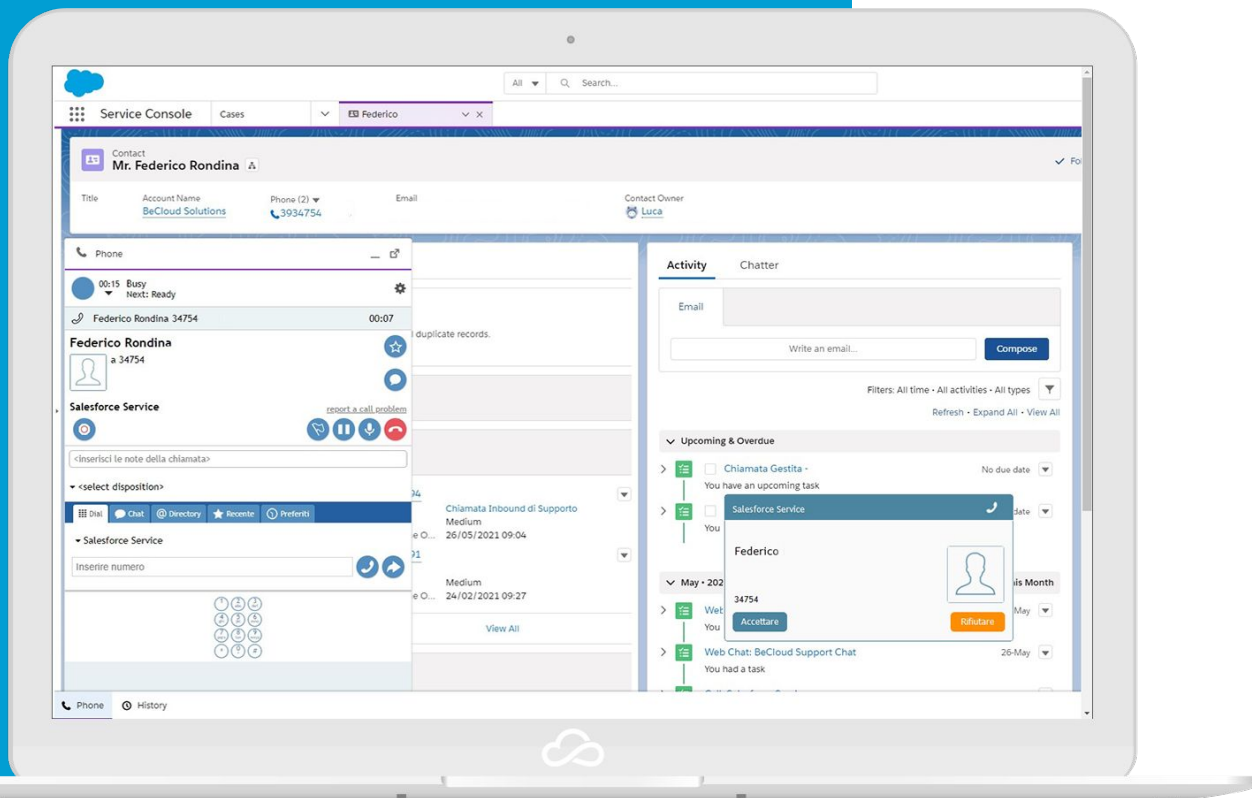


L'83% dei consumatori si aspetta
un'interazione immediata quando
contatta un'azienda: il 53% denuncia
interazioni ancora estremamente
frammentate.



BE INCONTACT

Integrazione Barra Telefonica in Salesforce



salesforce

PARTNER

Salesforce ISV Partner

salesforce

**available on
AppExchange**

Salesforce AppExchange



BELINCONTACT



100% Cloud - Piattaforma di Customer Experience

Utilizza la soluzione avanzata **BelInContact nativamente integrata a Salesforce per sviluppare la strategia di comunicazione più adatta alla tua azienda.**

La soluzione BelInContact offre insieme a Salesforce un potente motore di routing con tutti i canali di contatto unificati. In questo modo gli operatori di Customer Service saranno in grado, utilizzando la sola pagina di Salesforce, di gestire in un'unica interfaccia utente tutti i canali di contatto configurati; l'integrazione a Salesforce permette agli operatori, di avere a schermo tutte le informazioni del cliente, ottimizzando e semplificando così le operations quotidiane.

FUNZIONALITÀ DI CLASSE ENTERPRISE

Scalabile e flessibile per aziende di qualsiasi dimensione

Estremamente flessibile, risponde alle esigenze di aziende di qualunque dimensione e settore.

Aggiornamenti tecnologici facili e senza interruzioni

Essendo basato sul Cloud, la piattaforma del tuo Contact Center può essere aggiornata senza tempi di inattività o problemi.

Piattaforma sicura e conforme

La nostra piattaforma è conforme a PCI, SOC 2, HIPAA, TCPA, GDPR. Elabora le informazioni dei clienti in modo sicuro, la comunicazione è crittografata.

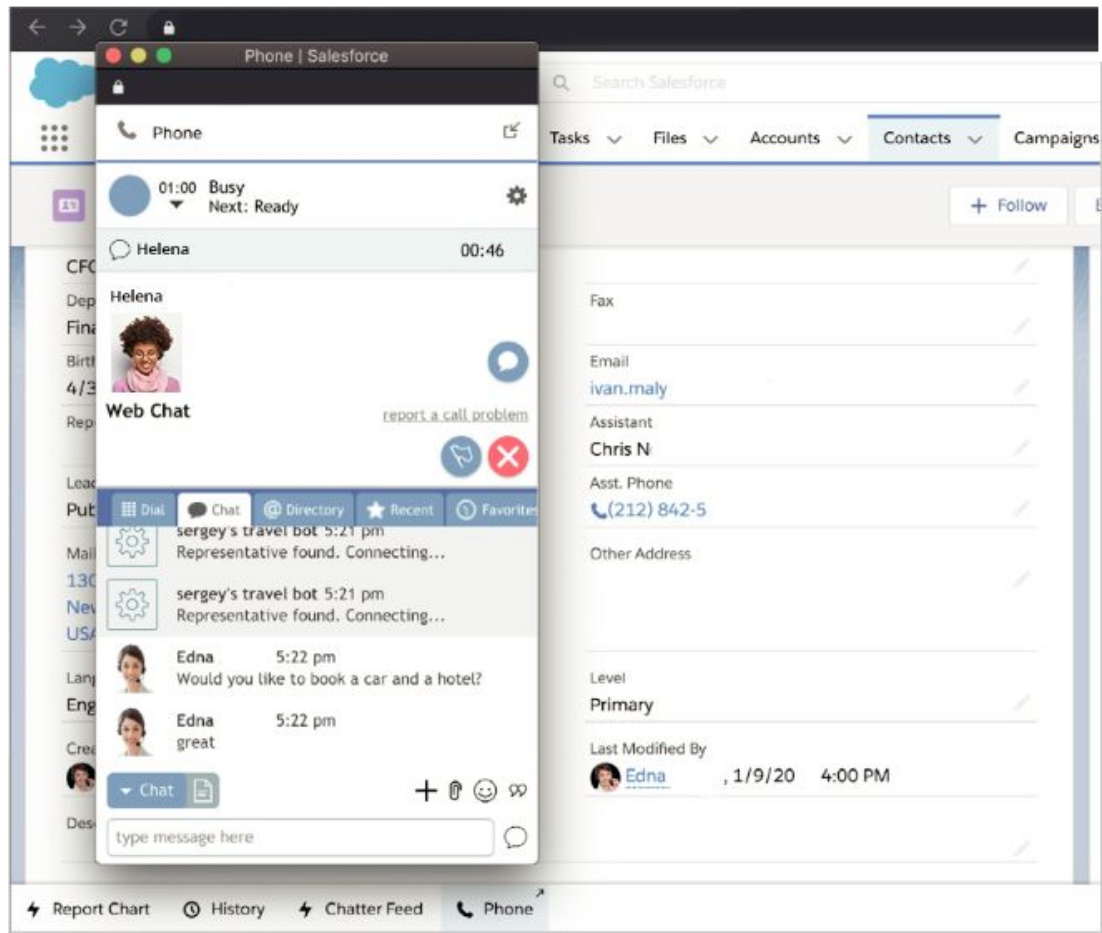
Completamente personalizzabile

Il software dispone di API personalizzabili per generare scenari specifici drag-and-drop per la tua azienda.

Come funziona l'integrazione

Implementa la **CTI Phone bar** all'interno del layout di Salesforce per gestire le comunicazioni su tutti i canali di contatto, permettendo altresì all'operatore di gestire le interazioni in entrata corredate da tutte le informazioni censite all'interno del CRM, ottimizzando la gestione del contatto e la condivisione delle informazioni.

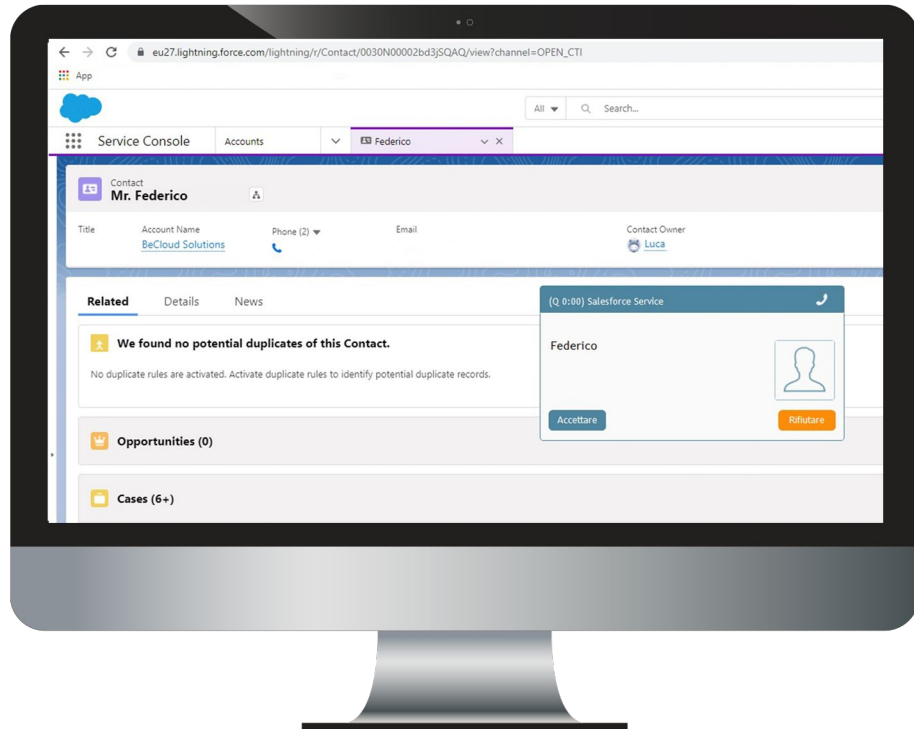
-  **BROWSER:** Google Chrome, Firefox, Edge o Safari
-  **TELEFONO:** Softphone embedded alla piattaforma, IP phone o telefono esterno su linea PSTN
-  **CHAT:** Web Chat, SMS, **WhatsApp Business**, **Microsoft Teams**
-  **SINGLE SIGN ON:** accedi a BeInContact in one-single-step
-  **AVAILABILITY:** per le versioni Lightning e Classic, Sales e Service Cloud





BEINCONTACT

Come funziona l'integrazione



IDENTIFICAZIONE

Identificare il chiamante su variabili come numero di telefono, case, campi e dare loro una priorità sulla base dei loro dati.

SELF-SERVICE & AUTOMAZIONE

Crea case automatici per chiamate after hour o in voicemail, read, update o delete case a seguito di una chiamata o interazione chat.

SINCRONIZZAZIONE AUTOMATICA DELLE LISTE

Profila le liste in SF per configurare una campagna e filtra i campi, importando i contenuti automaticamente in BelnContact.

PREDICTIVE, PROGRESSIVE O PREVIEW DIALER

Utilizza diversi metodi di automatic dialing in accordo alle necessità aziendali.

SUPERVISIONE UNIFICATA

Vedi lo stato degli operatori e monitora le chiamate in real-time.

SINGLE SIGN ON

Accedi automaticamente a BelnContact dopo il login a Salesforce.



Solo il 22% delle aziende ha una piattaforma che consente di **integrare** i canali e **avere a disposizione** in tempo reale **tutti i dati sul cliente.**

Eroghiamo i nostri servizi mediante un team tecnico operativo di supporto, mettendo a disposizione **tecnici di lingua italiana ed inglese**, geolocalizzati in Italia, disponibili ad un supporto remoto oppure on-site ed in presenza, a seconda della tipologia di intervento richiesto dal cliente.

Tutte le comunicazioni con il team tecnico di supporto di BeCloud Solutions, sono veicolate attraverso un sistema di ticketing che verrà fornito al cliente a partire dal momento del GO-Live dei servizi.



COMER SUD

Ho apprezzato molto la facilità di connessione Omnicanale con il Cliente. La flessibilità dello strumento ad integrarsi con applicazioni e software terzi, e la possibilità di configurare l'esperienza secondo le necessità dell'organizzazione. L'uso di BeInContact è stato intuitivo sin dall'inizio, grazie all'aiuto del Team di Supporto che è stato veloce ed attento alle nostre esigenze aziendali."

Simona Frisella Vella
D-Service Business Unit Manager

Prysmian Group

"BeCloud si è dimostrata essere un partner affidabile e disponibile in tutte le fasi progettuali, dal delivery al post live, affiancando operativi e business nella fase di change management e adoptions in tutte le nazioni interessate"

Andrea Barba
IT Solution Delivery Manager



"Grazie alla partnership con BeCloud siamo riusciti a migliorare il livello di Customer Satisfaction ed aumentare allo stesso tempo i canali di contatto con i nostri clienti. Crediamo che il lavoro di squadra stia portando un valore aggiunto ai nostri clienti ed a noi stessi"

Roberto Sansiveri
IT Software Manager



Hai bisogno di maggiori informazioni?

Contattaci dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 o inviaci un'email ti risponderemo il prima possibile.

 **EMAIL:** sales@becloudsolutions.com

www.becloudsolutions.com

RICHIEDI UNA DEMO

