



BECLLOUD
Solutions for innovation



Integrazione CTI a Zendesk





BeCloud, 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 a adattarsi alle nuove sfide che il mercato della CX impone, sviluppando progetti personalizzati ed integrati ai sistemi già esistenti, migliorando la produttività e l'engagement.



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



LA NOSTRA VISION TECNOLOGICA

LA NOSTRA MISSIONE

Aiutiamo le aziende di tutte le dimensioni ad offrire una migliore Customer Experience grazie ad una piattaforma Full Cloud di classe enterprise, affidabile e flessibile che copre ogni processo inbound e outbound necessario per un servizio completo ed omnicanale.

- **Semplice da adottare:** sarete Live in pochi giorni senza aspettare interi mesi.
- **Semplice da usare:** progettata per essere semplice ed intuitiva. Avrete le chiavi dell'intera soluzione come se fosse installata direttamente presso la vostra sede.
- **Semplice da integrare:** l'integrazione con i maggiori CRM & Apps non è mai stato così semplice. In alternativa tramite le nostre API e Web Services integra la tua soluzione che già utilizzi o che hai creato negli anni.

Grazie al nostro modello Full Cloud (**€/mese/n.agenti**) scegli solamente quello che ti serve ora.

Seguiamo esattamente l'andamento del tuo business grazie al pagamento in base all'utilizzo (**pay-per-use**).



Salesforce ISV Partner



Salesforce AppExchange



Amazon Technology Partner



WhatsApp Service Provider Partner

L'OFFERTA FULL CLOUD ALL-IN-ONE

Più soluzioni e servizi di classe Enterprise già pre-integrati, scalabili e pronti all'uso in base alle necessità

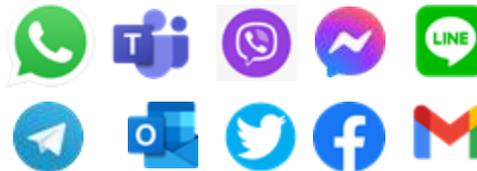
CRM / ERP



PBX / WFM



SOCIAL | EMAIL | CALENDAR | MESSENGER



APPS CUSTOM



BE INCONTACT



100% Cloud Contact Center Omnicanaale
- ACD, IVR, Predictive, Recording, Report, ...

BE CONNECT



Numerazioni nere e verdi + traffico telefonico nazionale e internazionale

BE 360°



Piattaforma di integrazione Cloud - iPaaS Integration Platform as a Service

BE AGENT



Agenti multilingua specializzati - 1500+ persone per i tuoi servizi

BE RELAX



Supporto e Assistenza 24/7 - in lingua italiana e inglese

BE NEXT

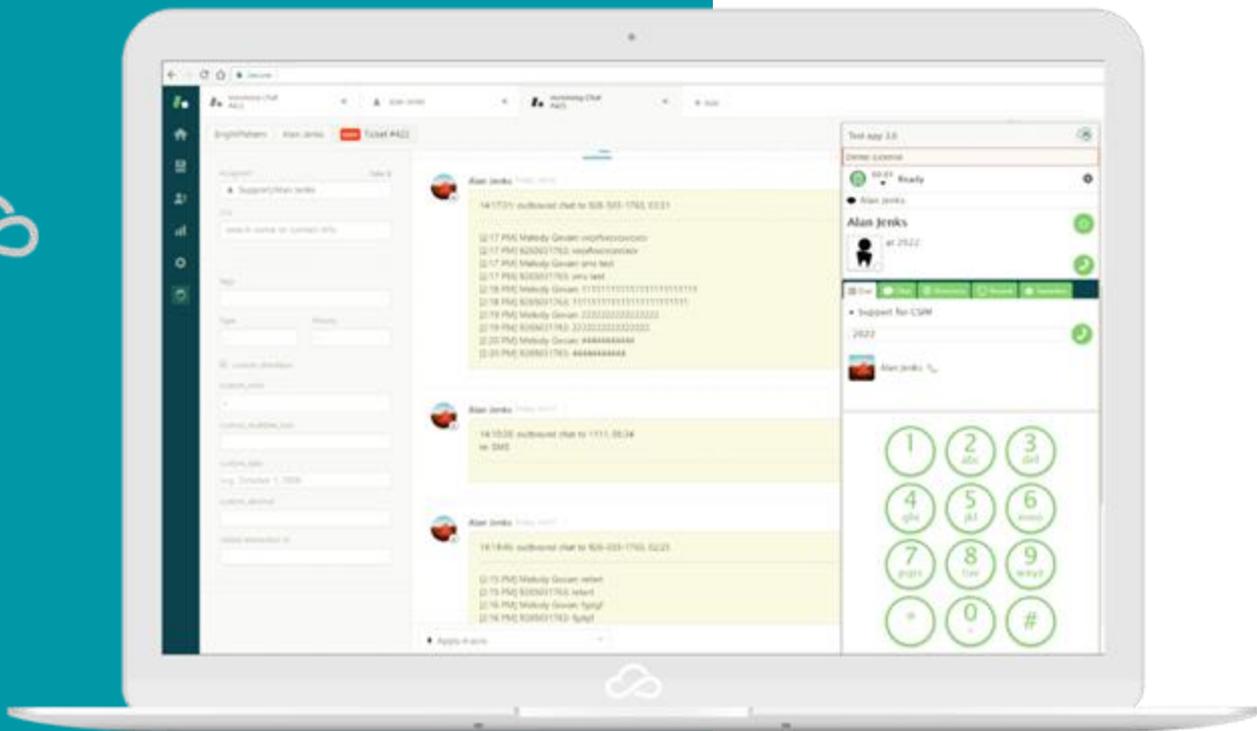


Intelligenza Artificiale e Chatbot - IBM Watson e Amazon Lex



BEINCONTACT

Integrazione CTI a Zendesk





BE360°

Come funziona l'integrazione

Be360° è una piattaforma di **Cloud Integration - iPaaS (Integration Platform as a Service)** che permette di integrare applicativi differenti e di gestire le interazioni di ogni canale, su una singola interfaccia web, per ottimizzare le operazioni quotidiane degli agenti.

Implementa la **CTI Phone Bar** all'interno del layout di Zendesk 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.

Implementa facilmente tutte queste funzionalità grazie al connettore nativo e certificato, senza necessità di scrittura codice o competenze di sviluppo.



BROWSER: Google Chrome, Firefox, Edge or Safari



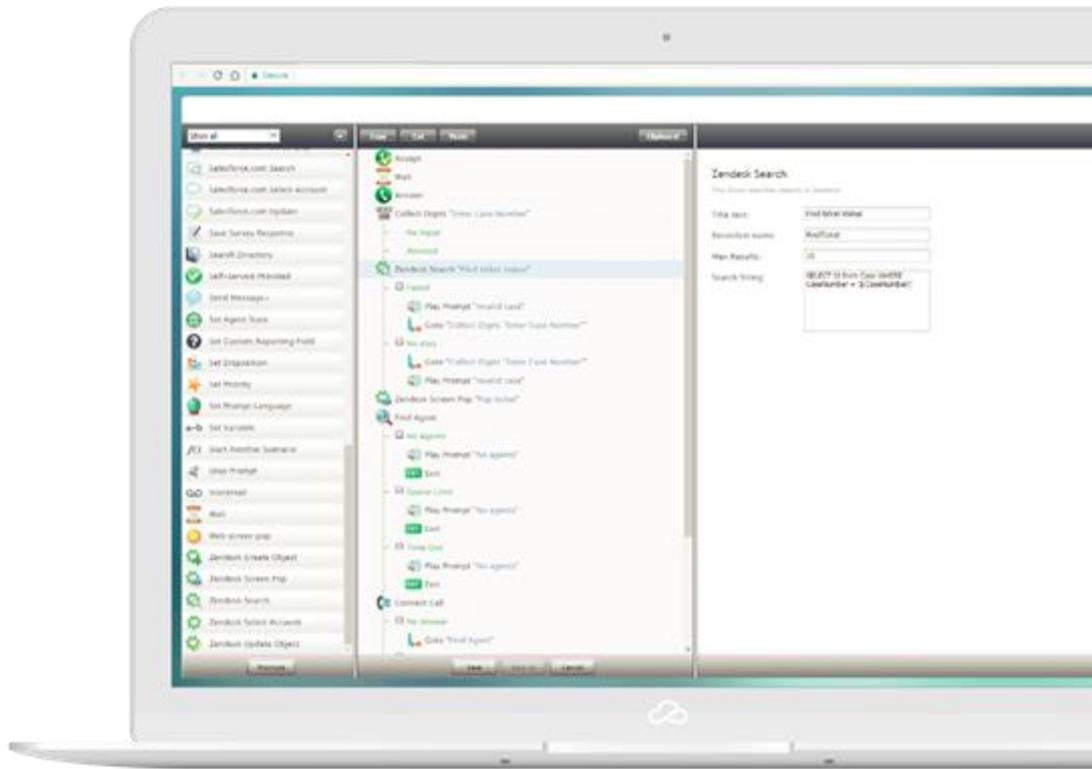
PHONE: Softphone embedded to the platform, IP softphone or external phone on PSTN line



CHAT: Web Chat, SMS, **WhatsApp Business**, **Microsoft Teams**



SINGLE SIGN ON: Login to BeInContact in one-single-step





CLICK TO CALL

Ottimizza l'operatività quotidiana degli agenti, che non dovranno più comporre il numero di telefono, il Softphone lo farà in automatico.



VISUALIZZAZIONE DEL CHIAMANTE

Permette all'agente di conoscere immediatamente l'identità e le caratteristiche del chiamante grazie ai dati censiti all'interno del CRM.



CONDIVISIONE DEI DATI

Grazie ai dati, l'agente aumenterà la velocità di risposta, diminuendo i tempi di attesa del cliente, fornendo un'esperienza personalizzata.



ANALISI DELLE PRESTAZIONI

Permette di monitorare le attività e le prestazioni per analizzare i dati e incentivare il raggiungimento degli obiettivi volti a migliorare la CX.

Grazie!



Hai bisogno di ulteriori informazioni? Contattaci

 **PHONE:** +39 20 45710701

 **EMAIL:** sales@becloudsolutions.com

www.becloudsolutions.com

