



BECLLOUD
Solutions for innovation

 **zendesk**

**Voce e canali
digitali integrati
al tuo CRM**



BeCloud Solutions è un'azienda internazionale con **oltre 20 anni di esperienza** nello sviluppo di servizi e soluzioni per la **Customer Experience** ed il **Contact Center in Cloud**. Con l'obiettivo di ridurre e/o eliminare le barriere all'adozione, abbiamo sviluppato un'offerta che ci pone come unico vendor per l'implementazione di servizi di **Contact Center Omnicanale**, rispondendo in maniera rapida ed efficace alle esigenze dei propri clienti e partner.



HEADQUARTER UK

Bournemouth



SEDE ITALIA

Seregno (MB)

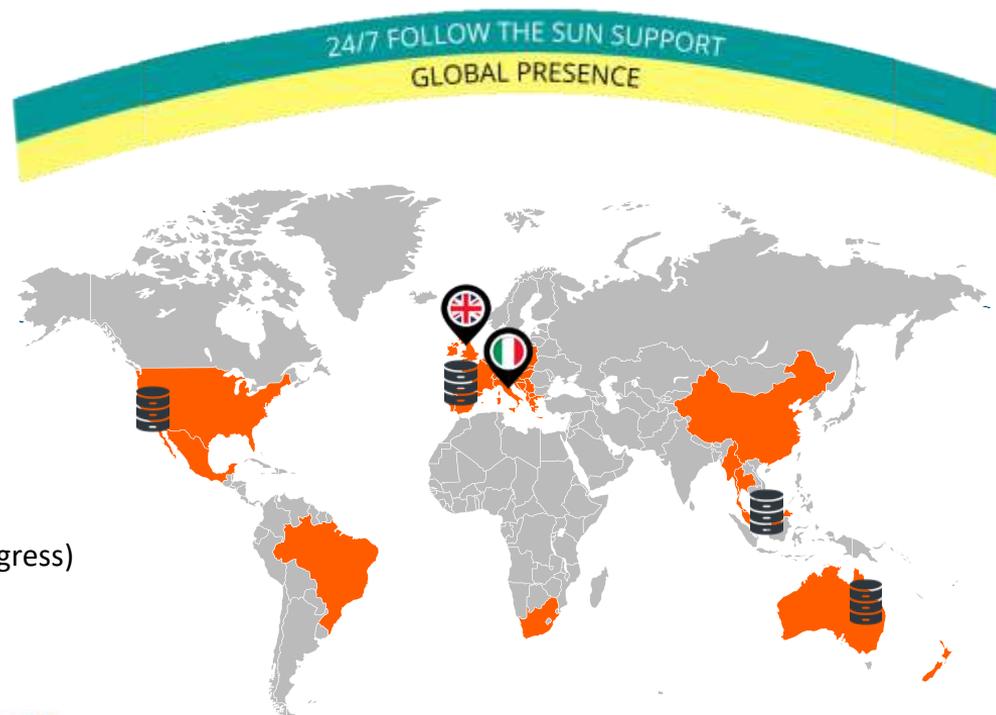


CLIENTI: 33 Paesi, 5 Continenti, 14 lingue
e 23 fusi orari differenti



4 PIATTAFORME AWS

Francoforte, Sydney, San Francisco, Singapore (In progress)



100% Cloud

1

Unico fornitore

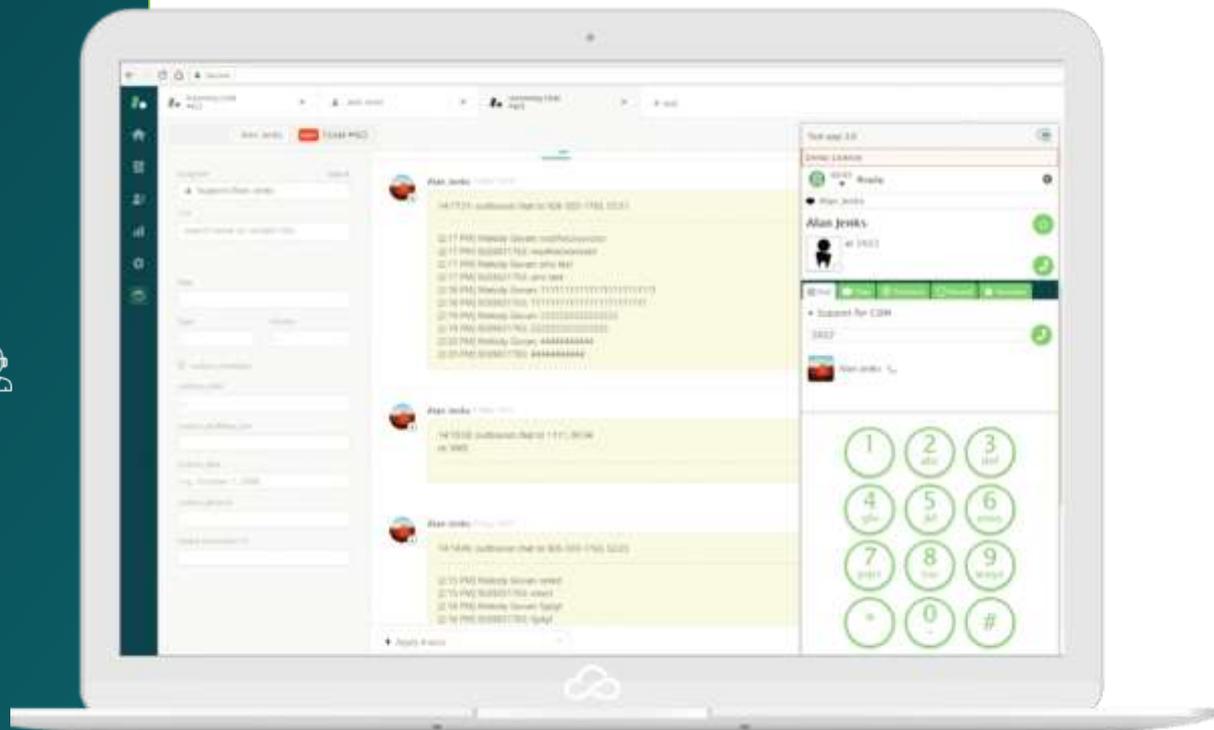
+10

Integrazioni CRM



Supporto 24/7 x 365

BelContact: Integrazione CTI con Zendesk





Be360° è una piattaforma di Cloud Integration - iPaaS (Integration Platform as a Service). Permette l'integrazione di differenti applicativi (Cloud, On-Premise, Legacy) senza necessità di aggiungere complessità architetturali quali software, appliance o codici personalizzati.

Grazie all'implementazione della CTI Phone Bar all'interno del layout di Zendesk è possibile gestire le comunicazioni su tutti i canali di contatto così come consentire ad agenti e operatori di gestire le interazioni in entrata corredate da tutte le informazioni censite nel CRM.



BROWSER: Google Chrome, Firefox, Edge or Safari



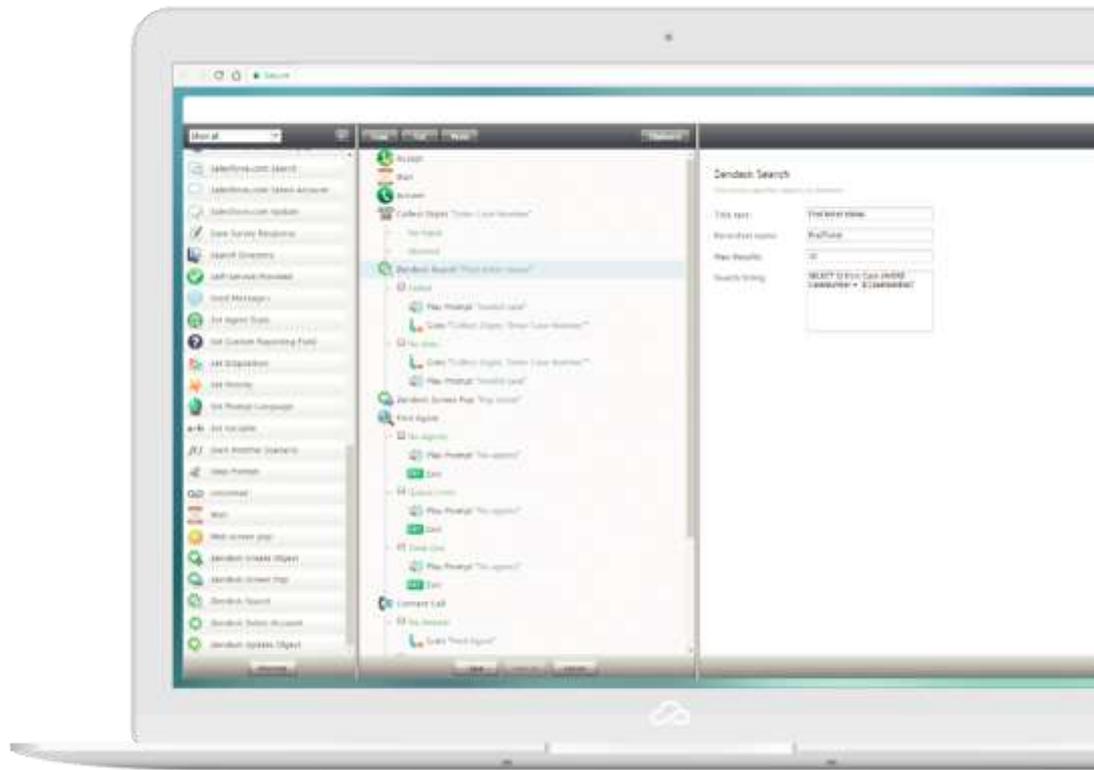
PHONE: Softphone embedded to the platform, IP softphone or external phone on PSTN line

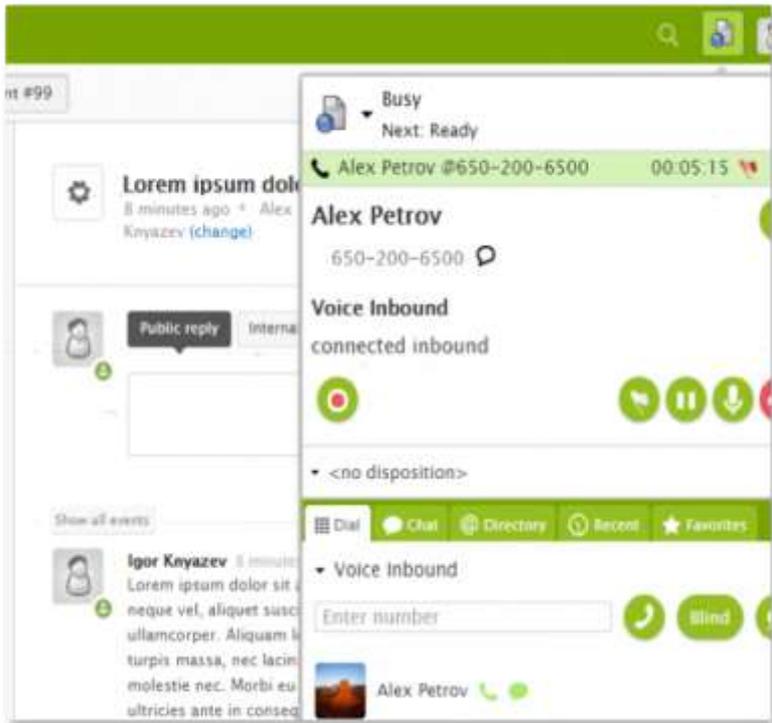


CHAT: Web Chat, SMS, **WhatsApp Business**, **Microsoft Teams**



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





IDENTIFICAZIONE E SCREENPOP

Identificare il chiamante in base a variabili quali il n. di telefono, incidenti, i campi e assegnare loro una priorità in base ai dati.

SELF-SERVICE & AUTOMAZIONE

Creare Ticket automatici per le chiamate fuori orario o su segreteria telefonica, leggere, aggiornare o eliminare i casi dopo una chiamata o un'interazione in chat.

SINCRONIZZAZIONE AUTOMATICA LISTE

Profilazione delle liste in Zendesk per configurare una campagna e filtrare i campi, importando automaticamente i contenuti in BelinContact.

PREDICTIVE, PROGRESSIVE, PREVIEW DIALER

Utilizza diversi metodi di composizione automatica in base alle esigenze aziendali.

SUPERVISIONE UNIFICATA

Visualizzazione dello stato dell'operatore e monitoraggio delle chiamate in tempo reale.

SINGLE SIGN ON

Accesso automatico a BelinContact dopo il login in Zendesk.



CONDIVISIONE DATI

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



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 CHIAMANTE

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



ANALISI PERFORMANCE

Permette il monitoraggio delle attività/prestazioni per analizzare dati, incentivare il raggiungimento di obiettivi e migliorare la CX



Grazie!



Hai bisogno di un preventivo o di qualche informazione? Contattaci!

 **TELEFONO:** +39 02-21071005

 **EMAIL:** sales@becloudsolutions.com

[PRENOTA UNA DEMO CON NOI!](#)

www.becloudsolutions.com

