



**BECLLOUD**  
Solutions for innovation

# servicenow

**Omnicanalità integrata  
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)

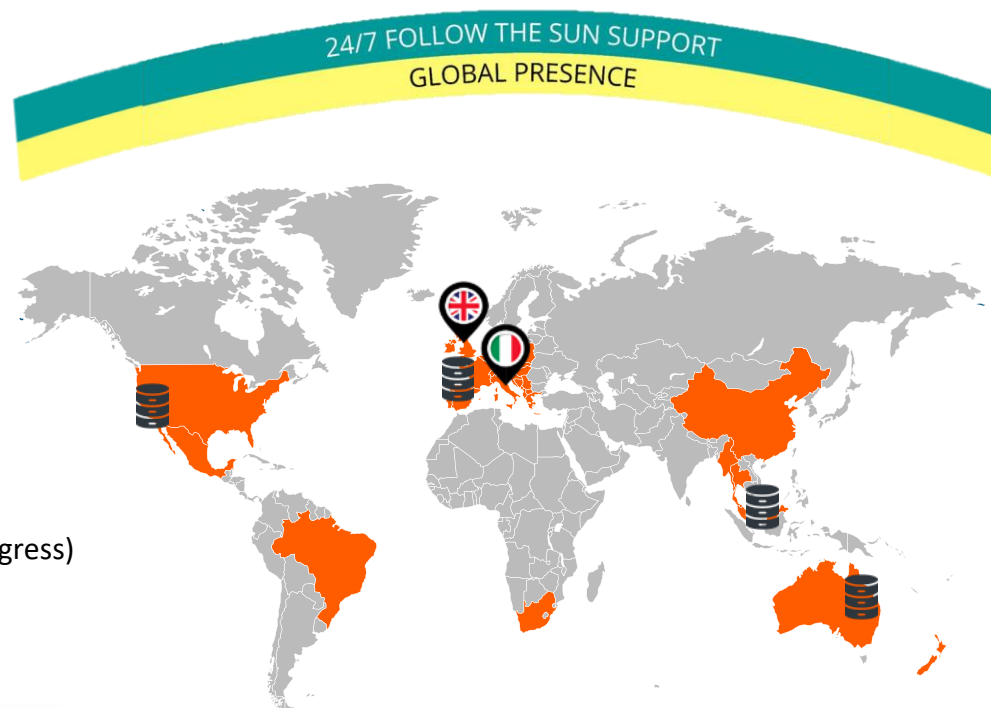


**CLIENTI:** 33 Paesi, 5 Continenti, 14 lingue  
e 23 fusi orari differenti



## 4 PIATTAFORME AWS

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



100% Cloud

1

Unico fornitore

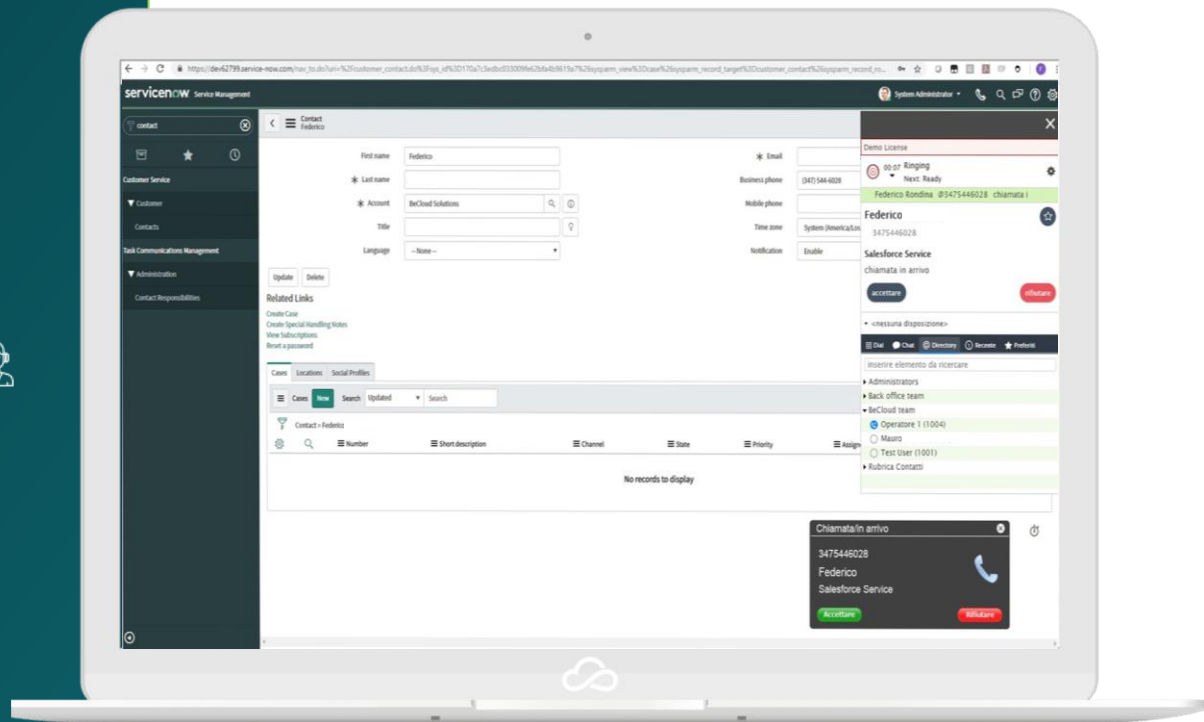
+10

Integrazioni CRM



Supporto 24/7 x 365

# BelContact: Integrazione CTI con Servicenow





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 Servicenow è possibile gestire le comunicazioni su tutti i canali di contatto così come consentire ad agenti e operatori di gestire le interazioni in entrata correate da tutte le informazioni censite nel CRM .



**BROWSER:** Google Chrome, Firefox, Edge or Safari



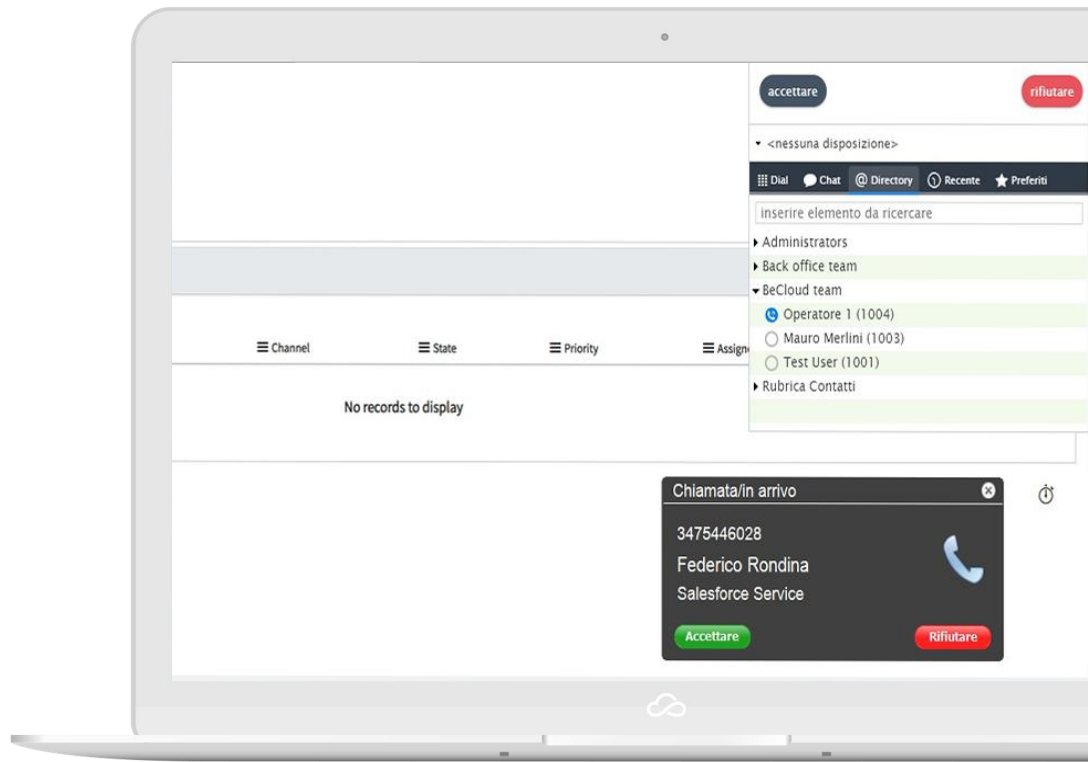
**PHONE:** Softphone embedded to the platform, IP softphone or external phone on PSTN line

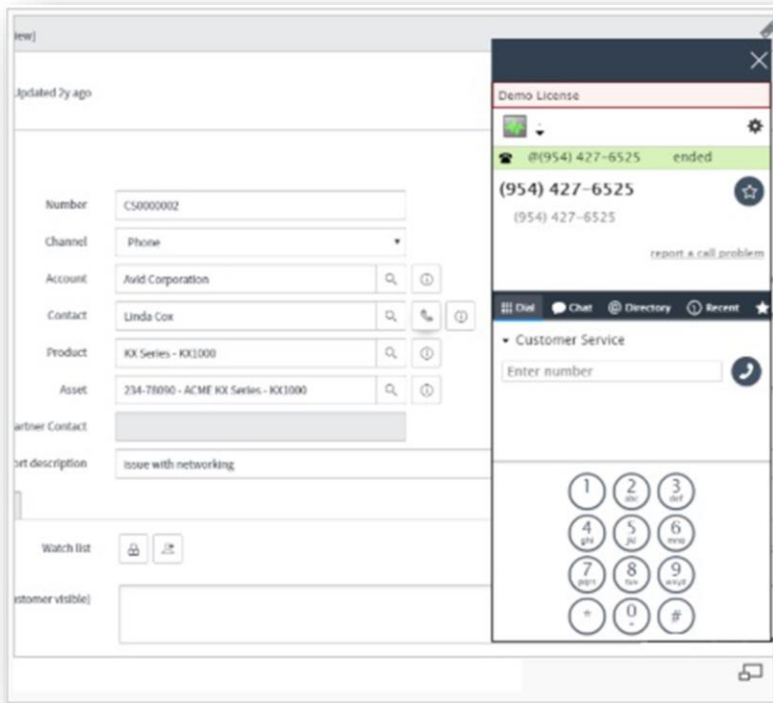


**CHAT:** Web Chat, SMS, **WhatsApp Business**, **Microsoft Teams**



**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 Servicenow 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 Servicenow.



## 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](http://www.becloudsolutions.com)

