



BECLLOUD

Solutions for innovation

Chi siamo



BeCloud Solutions rivoluziona il Cloud Contact Center con una tecnologia cloud e AI semplice, potente e pronta all'uso. Nuova, diversa, progettata per rendere il Customer Service più veloce, fluido ed efficace. Con funzionalità avanzate, attivazione rapida e un'interfaccia intuitiva, BeCloud Solutions permette alle aziende di offrire esperienze cliente eccellenti e di altissimo livello.



HEADQUARTER UK
Londra (Bournemouth)



SEDE ITALIA
Milano (Seregno)



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



4 PIATTAFORME AWS
Francoforte, Sydney, San Francisco, Singapore

24/7 Follow the Sun Support
Supporto Globale



100%
Cloud

1

Unico
fornitore

+10

Integrazioni
CRM



Intelligenza
Artificiale



Supporto
24/7, 365

La nostra Offerta



BECONNECT



Numerazioni & Traffico telefonico

Numerazioni nere e verdi nazionali e internazionali in + 109 Paesi del mondo con tariffe telefoniche competitive.

NUMERAZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI - NUMBER PORTABILITY - SMS - RCS - SIP TRUNK - IP-PBX INTEGRATIONS

BE360°



IPaaS - integration Platform as a Service

Un'integrazione che permette alle aziende di implementare il proprio CRM, App personalizzate e nuove tecnologie AI.

WFO - WFM - SOCIAL MESSENGERS - WHATSAPP BUSINESS - MICROSOFT TEAMS - CUSTOM APPS

BERELAX



Supporto, Assistenza e Managed Service 24/7 x 365

In Italiano e Inglese

Servizio di supporto creato per gestire tutte le segnalazioni legate a malfunzionamenti, anomalie e training.

Comprende una copertura fino a 24/7 fino a 365 giorni l'anno.

Il servizio di supporto è effettuato direttamente dall'Italia.

BEINCONTACT



AI CCaaS - AI Contact Center as a Service enterprise edition

Una piattaforma omnicanale per gestire tutte le interazioni coi tuoi clienti attraverso una singola interfaccia web: l'Agent Desktop

AI SUITE - IVR - ACD - PREDICTIVE DIALER - CALL RECORDING - CONTACT MANAGEMENT SYSTEM - REPORT E ANALITICA

Softswitch Edition

Una piattaforma per la gestione di traffico Voce attraverso IP networks

SOFTSWITCH - CALL ROUTING - VOIP GATEWAY

BE NEXT



AI Pro Agent

Chatbot e Voicebot multilingua capaci di gestire autonomamente le interazioni coi clienti.

AI CHATBOT & VOICEBOT

BEAGENT



Agenti multilingua 24/7

Servizi di BPO che consentono parziale o totale gestione di tutti le unità del tuo Contact Center o del tuo Customer Service Business.

INBOUND - OUTBOUND

BeInContact

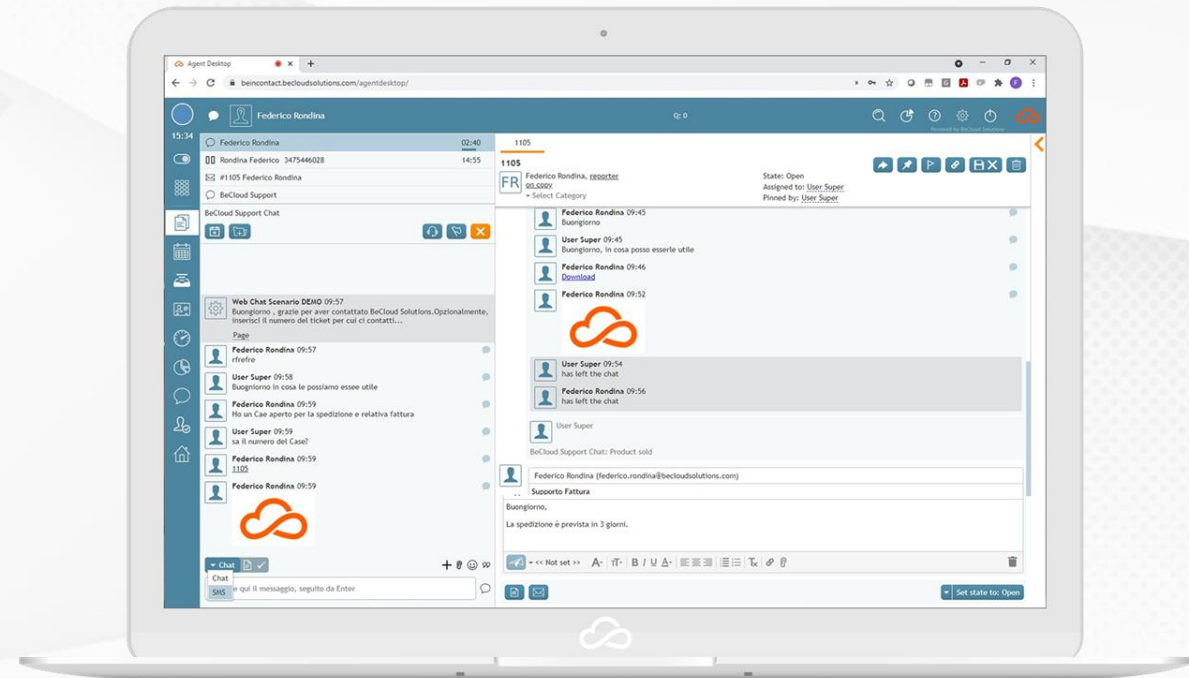
AI Contact Center as a Service



BeInContact è una **piattaforma Multi-Tenant ed Omnicanale** che consente la configurazione di **numerosi canali di contatto, gestiti attraverso un'unica interfaccia**, l'Agent Desktop, progettata per ottimizzare l'efficienza operativa degli agenti.

Con l'Agent Desktop di BeInContact, gli operatori possono gestire le interazioni provenienti da diversi canali, utilizzando una barra telefonica con comandi di controllo chiamata e accedendo alle tecnologie più avanzate per l'integrazione voce-dati.

Questo strumento permette agli agenti di lavorare in modo più efficiente, migliorando la qualità del servizio e la AI-powered multichannel customer engagement su tutti i canali.



BeInContact

Features



Canali e comunicazione

- Voce, Email, SMS, ecc.
- Socials
- Webchat
- WebRTC/Softphone incorporato

IVR, automazione e self service

- IVR grafico e conversazionale
- Campagna automatica IVR
- Gestione dell'interazione multicanale tramite IVR
- Text-to-Speech multilingua
- ASR – integrazione nativa Speech-to-Text con terze parti
- Self Service e Device Service

Campagne outbound

- Campaign Manager con predictive, progressive e preview dialer
- Campagne Email & SMS
- Dashboard per analizzare le campagne outbound

Routing, scenari e workflow

- Scenario Builder Designer
- Regole di routing multiskill e skill level
- Workflow post-interazione con designer grafico

Monitoraggio, report e qualità

- Report personalizzati con designer grafico
- Reportistica in tempo reale (SLA, KPI, ecc.)
- Wallboard con builder grafico
- Tool integrato di Quality Management (voce/video/schermo)
- Multi-channel e screen recording
- Tracciamento multicanale della cronologia delle attività

Gestione agenti e operatività

- Licenze agenti on demand per picchi stagionali
- Guide in lingua per Agente, Supervisor, Amministratore (anche online)
- BeTracker – Contact Management System integrato

BeInContact

Features



Integrazioni e API

- Integrazioni native CRM (Salesforce, Microsoft Dynamics, Zendesk, SAP, ServiceNow, Oracle Service Cloud)
- Integrazione con Microsoft Teams
- Integrazione PBX
- Integrazione con Workforce Management
- Integrazione con WhatsApp Business
- API per integrazioni con soluzioni custom

Cloud e infrastruttura

- 100% Cloud (pubblico, privato o ibrido)
- HTML5 – Pura interfaccia web
- Tecnologia WebRTC
- 99.99% uptime – Business Continuity
- Go Live Veloce
- Active Directory e SSO
- Funzionalità virtuali PBX

AI & Funzionalità avanzate embeddizate (NUOVO)

- AI Suite – Real Time & Async
 - Virtual Agent
 - Agent Assist
 - Transcription
 - Summarization
 - Note taking
 - Interaction Analytics
 - Teleprompter
 - Autoscoring
 - Omni QM with Autoscoring



BeInContact

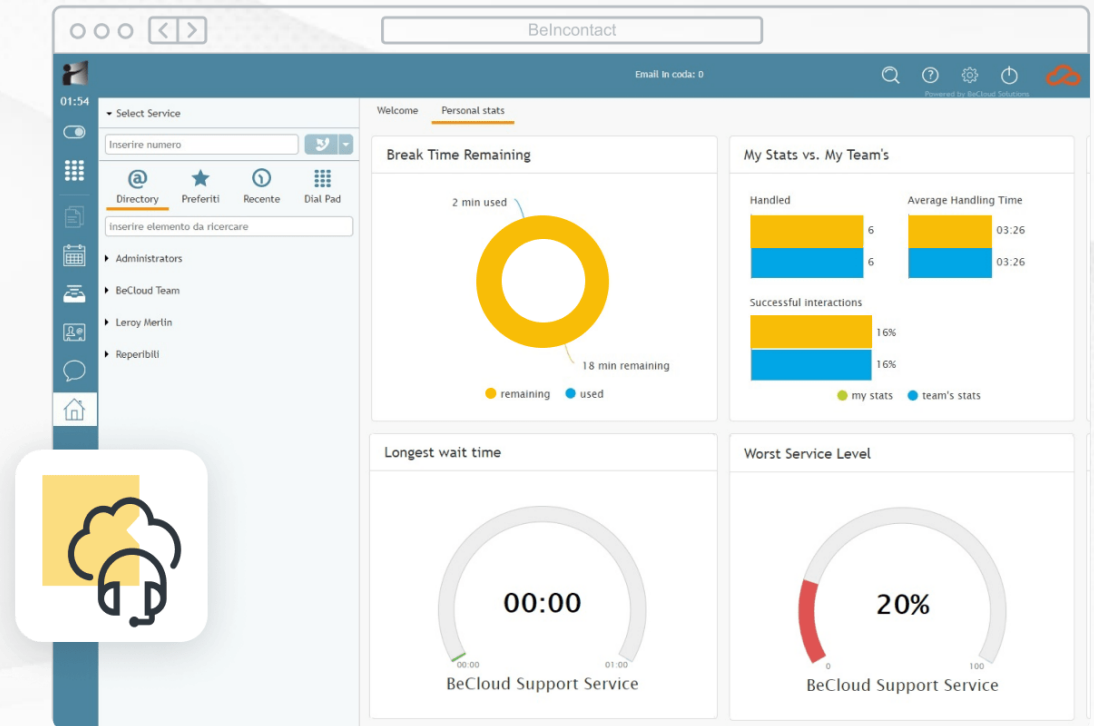
Funzionalità Outbound

Campaign Management

Caricando le liste di record all'interno del **Campaign Manager** di BeInContact potrai effettuare **campagne telefoniche** a tutti i contatti usando un'unica piattaforma ed interfaccia utente. Potrai ricordare **appuntamenti, fare ricerche di mercato, lead detection o vere e proprie attività di vendita telefonica con vocal order**. La produttività degli agenti viene notevolmente migliorata, eliminando la necessità di comporre manualmente i numeri di telefono e riducendo i tempi persi con chiamate senza risposta o inviate a segreterie telefoniche/fax.

Call Process Analysis

Il **Call Process Analysis (CPA)** di BeInContact offre funzionalità avanzate per la gestione qualitativa delle campagne, permettendo di disegnare workflow e call to action che mettono a disposizione degli agenti tutti gli strumenti necessari per offrire la migliore esperienza cliente possibile.





BE INCONTACT

AI Suite



BeInContact



AI Suite

AI Virtual Agent

Un sistema autonomo capace di agire proattivamente per raggiungere l'obiettivo. Orchestra workflow complessivi, multi-step su applicazioni differenti.

AI Agent Assist

L'AI lavora per supportare ogni interazione - risposte, routine automatiche - e da man forte agli agenti durante conversazioni complesse.

Transcription

Il processo che crea un registro testuale completo di un'interazione, riducendo il lavoro manuale e garantendo dati coerenti e accurati.

Summarization & Note-taking

Uno strumento che riassume automaticamente l'intera interazione con il cliente, fornendo una panoramica chiara e concisa. Genera inoltre note pronte all'uso, facilmente copiabili nel tuo CRM.

Teleprompter

Il sistema monitora quanto viene detto e verifica rispetto a una lista di conformità pre-approvata dalla tua azienda. La funzionalità avvisa inoltre supervisor e manager in caso di interazioni non conformi.

Autoscoring

Valutazioni automatiche e imparziali delle performance degli agenti e dei sondaggi clienti.

Interaction Analytic

L'AI e i modelli linguistici analizzano automaticamente le interazioni con i clienti per comprendere il loro comportamento nei confronti dell'azienda e del supporto offerto.

OmniQM

Un processo strutturato per garantire che il tuo contact center offra un servizio clienti coerente e di alta qualità, migliorando nel tempo grazie a una moltitudine di strumenti e servizi potenziati dall'AI.



BE CLOUD

Solutions for innovation

Grazie



+39 022 10 71 005



marketing@becloudsolutions.com



becloudsolutions.com

