



BECLOUD

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

Integrazione CTI con SALESFORCE



salesforce **PARTNER**

salesforce available on AppExchange

Integrazione con Salesforce



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 architetture quali software, appliance o codici personalizzati.

Grazie all'implementazione della CTI Phone Bar all'interno del layout di Salesforce 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 o Safari



Phone

Softphone embeddizzato alla piattaforma, IP Softphone, telefono esterno o PSTN line



Chat

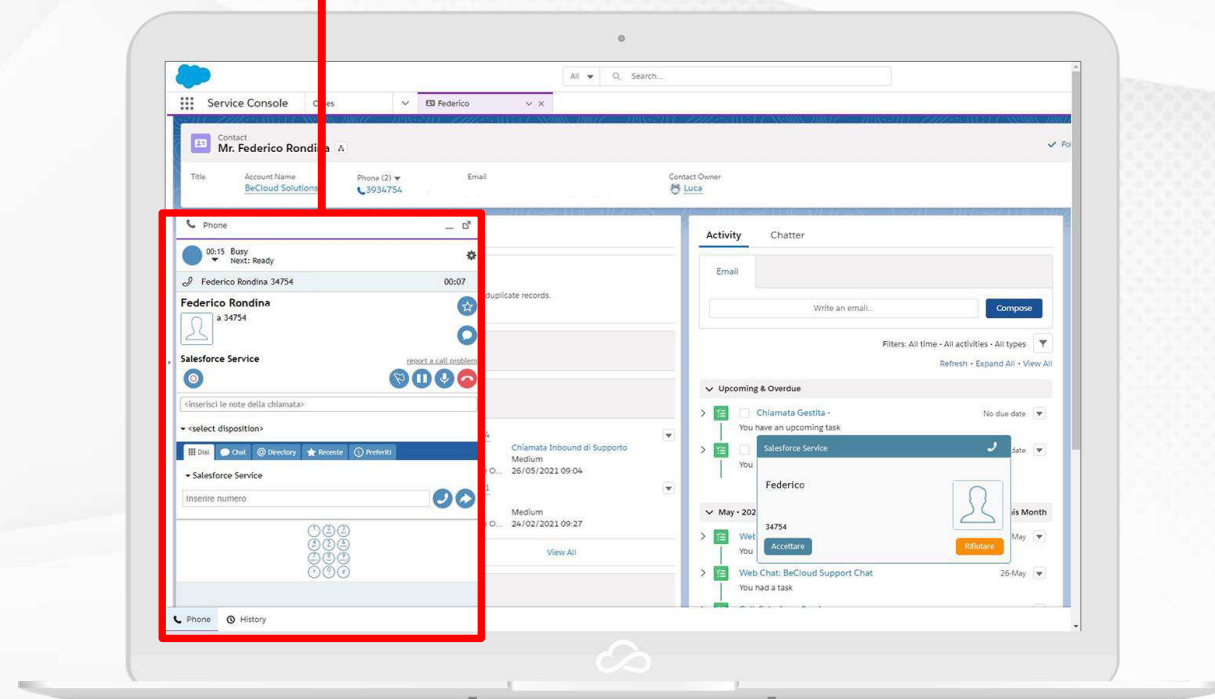
Webchat, SMS, WhatsApp Business, Microsoft Teams



Single Sign On

Login in BeinContact con un singolo passaggio

CTI Phone Bar direttamente all'interno di Salesforce



Integrazione con Salesforce

Features e caratteristiche



CONDIVISIONE DATI

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

VISUALIZZAZIONE CHIAMANTE

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



CLICK TO CALL

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

ANALISI PERFORMANCE

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



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

Creazione automatica dei ticket per chiamate fuori orario o segreteria, con gestione dei casi post-interazione.

Sincronizzazione Automatica delle liste

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

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 BelnContact dopo il login in Salesforce.



Integrazione con Salesforce

Reportistica integrata

Grazie alle capacità native di BelnContact è possibile trasmettere tutti i dati relativi alle interazioni gestite direttamente all'interno di Salesforce, in modo da avere a disposizione tutte le informazioni riguardo i contatti dei clienti e le relative richieste di assistenza in un'unica base dati.

Al termine di ogni interazione pertanto, e su ogni canale di contatto configurato, BelnContact è in grado di passare i parametri dell'interazione direttamente all'interno di oggetti CRM, quali, ad esempio, durata dell'interazione, tipologia, canale, esiti, tempi di coda ed attesa, scelte IVR e molto altro.

Sarà possibile per i supervisor ed i team leader, reperire metriche di servizio direttamente dalle dashboard, dando valore qualitativo ad una serie di dati storicamente quantitativi.

AppExchange

Siamo inoltre orgogliosi che le nostre soluzioni siano disponibili su **Salesforce AppExchange**, il più grande marketplace al mondo di app certificate direttamente da Salesforce.





BE CLOUD

Solutions for innovation

Grazie



+39 02-21071005



marketing@becloudsolutions.com



becloudsolutions.com

