

Contact Center solutions



Rafforzate le relazioni con i clienti e proteggete i profitti



Il contact center è l'interfaccia principale che la vostra organizzazione presenta alla sua risorsa più preziosa: i clienti. Per offrire un servizio eccellente in grado di consolidare le relazioni con i clienti e assicurare l'efficienza operativa non è sufficiente un'attenta gestione dei tempi di attesa delle chiamate e delle percentuali di rinuncia. È necessario:

- Assicurare ai vostri clienti un servizio che risponda alle loro preferenze e aspettative.
- Incrementare la produttività di agenti e supervisor, consentendo agli agenti di gestire le richieste dei clienti in modo rapido ed efficiente e permettendo ai manager di migliorare i processi aziendali.
- Ottimizzare le operazioni del contact center utilizzando tecnologie perfettamente integrate con le infrastrutture esistenti e distribuite su più siti.

Il risultato? Il servizio come elemento di differenziazione nel settore, in grado di produrre più acquisizioni e fidelizzazioni di clienti, maggiore efficienza e soddisfazione degli agenti e relazioni più proficue che si traducono in un incremento del fatturato.

La scelta ai vostri clienti

Offrite ai clienti la possibilità di scegliere come comunicare

I clienti desiderano scegliere il modo più opportuno per mettersi in contatto con voi. Voce, posta elettronica, chat Web, SMS e fax sono tutti strumenti utili per servire i clienti, a patto che utilizziate questi canali di comunicazione con lo stesso approccio adottato per le telefonate. Mitel® Contact Center Solutions consente di integrare e gestire in modo efficiente i livelli di servizio attraverso tutte le tipologie di canali di comunicazione grazie al routing automatizzato, al monitoraggio in tempo reale e ai rapporti cronologici.

Gestite le aspettative dei clienti

Gestire le aspettative dei clienti è fondamentale per aumentare la probabilità che un cliente resti in coda di attesa e, soprattutto, continui ad essere un cliente soddisfatto disposto a intrattenere rapporti commerciali con voi in futuro. Contact Center Solutions mantiene i clienti informati, fornendo messaggi relativi al tempo di attesa rimanente e continui aggiornamenti sulla posizione raggiunta. Ai clienti vengono offerte inoltre alternative flessibili all'attesa, tra cui richieste di richiamata da attesa e opzioni self-service.

Fornite opzioni self-service

Il self-service consente ai clienti di accedere in modo pratico, 24/7 a informazioni e servizi, riducendo nel contempo i costi operativi. Tuttavia, la possibilità di parlare con una persona in carne ed ossa deve sempre essere garantita. Contact Center Solutions consente di trovare il giusto compromesso tra un servizio live e uno self-service, migliorando la soddisfazione del cliente e riducendo i costi operativi al fine di ottenere un profitto considerevole.

Tracciate un profilo dei clienti per ottenere il massimo profitto

Vale sempre la solita regola: il 20 per cento dei clienti genera l'80 per cento del profitto. Ha senso quindi che ai clienti più importanti venga offerto un livello di servizio superiore. Contact Center Solutions consente di creare un profilo dei clienti in modo da potere identificare facilmente quelli più importanti e assegnare loro una posizione migliore nella coda di attesa o garantire che vengano seguiti dai vostri agenti migliori.



Favorite la produttività di agenti e supervisori

Garantite ad agenti e supervisori gli strumenti per avere successo

Contact Center Solutions offre strumenti desktop per la produttività che consentono ad agenti e supervisori di prendere decisioni ponderate e di garantire un servizio immediato. I supervisori possono vedere e gestire gli agenti disponibili a rispondere alle chiamate e la situazione delle code. Gli agenti possono gestire in modo efficiente le chiamate dai loro desktop eseguendo operazioni telefoniche con meno passaggi e un numero ridotto di errori in fase di elaborazione, al fine di garantire al cliente un servizio ottimale.

Mettete a disposizione dei vostri agenti le informazioni sui clienti

Grazie all'integrazione completa di Mitel con i sistemi di back office, come ad esempio CRM (Customer Relationship Management) che provvede alla gestione delle relazioni con i clienti, gli agenti hanno accesso a schermate contenenti i dati critici dei clienti e sono in grado di fornire a tali clienti le informazioni di cui hanno bisogno, nel momento stesso in cui le richiedono. Il risultato che ne consegue è un maggior grado di soddisfazione e fedeltà del cliente che contribuisce al successo immediato e futuro dell'azienda.

Date una risposta alle domande dei clienti – primo contatto

La capacità di Mitel di unificare le comunicazioni consente agli agenti di essere disponibili e presenti in tempo reale al desktop. Gli agenti possono all'istante individuare, scambiare messaggi o conversazioni con esperti di un particolare argomento per ottenere una risposta immediata. Grazie al profilo dei clienti, al routing intelligente del contatto e alla presenza aziendale, Mitel aiuta gli agenti a rispondere alle domande dei clienti in un'unica operazione.

Ampliate il vostro call center con agenti remoti

Con Mitel potete estendere tutte le funzionalità voce e dati che hanno a disposizione gli agenti di un contact center agli agenti che lavorano a domicilio o in modalità remota. Potete aumentare i servizi del vostro contact center senza incrementare le spese generali, potete offrire agli agenti la possibilità di lavorare a domicilio e assumere agenti esterni alla vostra area geografica. Mitel supporta gli agenti remoti grazie a una soluzione sicura "plug and work".



Ottimizzate le vostre operazioni



Assicuratevi una visione completa

Il monitoraggio e la creazione di rapporti in tempo reale e cronologici a livello aziendale consentono di avere una visione generale e una in dettaglio delle prestazioni di ciascun agente. La creazione di rapporti in tempo reale permette di rispondere all'istante a volumi di traffico mutevoli e di garantire il mantenimento dei livelli di servizio. Grazie alla creazione di rapporti cronologici potete valutare e dimostrare le prestazioni del contact center in funzione degli obiettivi del livello di servizio, analizzare un account dettagliato degli eventi del contact center e individuare alcune strategie di miglioramento dei processi aziendali.

Gestite la vostra forza lavoro

Contact Center Solutions mette a vostra disposizione strumenti avanzati per la gestione della forza lavoro, la previsione e la pianificazione degli agenti che consentono ai manager di associare con precisione le risorse ai volumi dei contatti previsti nonché di valutare, gestire e migliorare le prestazioni di un contact center: tutti aspetti fondamentali per il controllo dei costi del contact center.

Assicurate la continuità delle attività aziendali

La continuità delle attività aziendali è assicurata da una soluzione robusta e altamente resiliente progettata per fornire un servizio senza problemi e ininterrotto, senza alcuna perdita delle funzionalità in tempo reale o di reporting nell'eventualità di un guasto hardware o di un'interruzione della rete.

Passate al virtuale

Il supporto per le reti distribuite e multisito assicura la possibilità di distribuire e gestire con facilità un contact center virtuale e instradare il contatto giusto all'esperto appropriato, ovunque si trovi. Potete distribuire in modo efficace le risorse ovunque, indipendentemente dall'area geografica, supportando il consolidamento ed eliminando la necessità di disporre di personale con le stesse competenze in tutte le postazioni. Ciò consente di instradare le chiamate verso l'agente più competente, indipendentemente dalla postazione e di ampliare i pool di agenti per gestire meglio le variazioni dei volumi delle chiamate. In definitiva, otterrete un servizio clienti superiore, un utilizzo efficace delle risorse e la continuità delle attività aziendali.

Sfruttate l'infrastruttura esistente

Contact Center Solutions riduce il costo e la complessità della distribuzione sfruttando l'infrastruttura esistente. Contact Center Solutions si integra con soluzioni di terzi leader del mercato che includono CRM, gestione della forza lavoro, monitoraggio della qualità, registrazione delle chiamate, composizione in uscita così come motori di presenza e chat. Ne consegue un profitto immediato misurabile, sostenibile e a prova di futuro.

Progettata per ottimizzare i risultati del vostro contact center

Contact Center Solutions consente di progettare una soluzione per le esigenze univoche del vostro contact center con una combinazione di piattaforme robuste di comunicazione, software ACD (Automated Call Distribution) e una famiglia modulare di applicazioni ricche di funzionalità e basate sul Web:

Applicazione per la gestione e la creazione di rapporti

- **Mitel Contact Center Management:** la piattaforma alla base di Contact Center Solutions, fornisce strumenti basati su browser per la previsione, la creazione di rapporti su tutti gli agenti e le code così come per la gestione delle prestazioni del contact center e l'analisi del traffico.
- **Mitel Interactive Contact Center e Interactive Visual Queue:** strumenti che consentono di cambiare all'istante gli stati degli agenti e delle code, in modo che sia possibile cambiare immediatamente i volumi di contatti. Consente inoltre il riconoscimento dei contatti e l'assegnazione della priorità affinché la precedenza di risposta venga data alle chiamate con priorità.
- **Mitel Scheduling e Schedule Adherence:** strumenti per la gestione della forza lavoro, la previsione e il monitoraggio che consentono di controllare con efficacia i costi della forza lavoro.

Applicazioni per la distribuzione e l'instradamento attraverso canali di comunicazione

- **Automatic Call Distribution:** applicazione che consente l'instradamento delle chiamate verso il gruppo più appropriato sulla base del tipo di servizio richiesto dal chiamante e che assicura la distribuzione delle chiamate in modo appropriato all'interno di un gruppo a seconda di tali attributi, ad esempio la priorità del chiamante, l'ultimo agente contattato, il livello di competenza dell'agente o il tempo di inattività. Le chiamate possono essere reinstrate automaticamente oppure la disponibilità di un agente può essere cambiata sulla base delle condizioni attuali della coda.
- **Mitel Intelligent Queue:** sistema IVR (Interactive Voice Response) e funzionalità di routing avanzato che consentono di gestire con intelligenza i chiamanti e le loro aspettative, fornire opzioni per il self-service e diramare annunci, quali il tempo di attesa e la posizione nella coda, ai chiamanti.
- **Mitel Multimedia Contact Center:** applicazione che consente di integrare e gestire con efficienza i livelli di servizio attraverso più tipologie di contatti multicanale: voce, posta elettronica, chat Web, fax, SMS, casella vocale e walk-in.

Mitel Contact Center Solutions

Portafoglio globale delle interazioni efficienti ed efficaci dei clienti



Applicazioni per la produttività di agenti e supervisori

- **Mitel Contact Center SoftPhone e PhoneSet Manager:** consentono l'integrazione della telefonia per computer con i telefoni desktop degli agenti oppure trasformano i loro computer in telefoni basati su IP. Forniscono funzionalità di puntamento e selezione per le funzioni ACD e le azioni comuni degli agenti, nonché informazioni relative ai clienti, ad esempio l'ID chiamante e il DNIS.
- **Mitel Contact Center Screen Pop:** applicazione desktop pop-up che mette a disposizione degli agenti le informazioni utilizzando i dati estratti dal database dei clienti. L'integrazione è disponibile per la maggior parte delle soluzioni CRM leader di mercato.

- **Outbound Dialing:** offre funzionalità di composizione automatica per l'inoltro delle chiamate direttamente agli agenti impegnati nelle attività di call center in uscita, ad esempio le campagne di marketing e il follow-up delle vendite.
- **Remote Agents:** Mitel Teleworker Solution estende le funzionalità complete di voce e dati del contact center agli agenti che lavorano a domicilio o in modalità remota, senza le esigenze o i costi associati ai servizi VPN.

Applicazioni complementari

Mitel ha stretto una partnership con diverse società terze che forniscono applicazioni complementari a Contact Center Solutions, garantendo un facile accesso a soluzioni best-in-class preintegrate. Tali soluzioni includono CRM, gestione della forza lavoro, monitoraggio della qualità, registrazione delle chiamate, composizione in uscita, gestione delle campagne nonché i motori di presenza e chat.

www.mitel.com



Sedi principali Global	Stati Uniti	EMEA	CALA	Asia - Pacifico
Tel: +1(613) 592-2122 Fax: +1(613) 592-4784	Tel: +1(480) 961-9000 Fax: +1(480) 961-1370	Tel: +44(0)1291-430000 Fax: +44(0)1291-430400	Tel: +1(613) 592-2122 Fax: +1(613) 592-7825	Tel: +852 2508 9780 Fax: +852 2508 9232

Per ulteriori informazioni sulle sedi internazionali dei nostri uffici, visitate il nostro sito web all'indirizzo www.mitel.com/offices

IL PRESENTE DOCUMENTO VIENE FORNITO ESCLUSIVAMENTE A SCOPO INFORMATIVO. Al momento della pubblicazione, Mitel assicura l'accuratezza delle informazioni contenute in questo documento, che sono tuttavia soggette a modifiche senza preavviso. Mitel declina qualsiasi responsabilità per eventuali omissioni o errori riscontrati nel presente documento e non si assume alcun obbligo nei confronti dei lettori per aver reso pubblico il suddetto documento o per le informazioni in esso contenute.

M MITEL (design) è un marchio registrato di Mitel Networks Corporation. Tutti gli altri prodotti e servizi sono marchi registrati dei rispettivi proprietari.

© Copyright 2009, Mitel Networks Corporation. Tutti i diritti riservati.

GD 702_3218 PN 51013686RB-IT