

Cloud Contact Center



Soluzioni avanzate per Telemarketing,
Teleselling, GeoTelemarketing, Vocal Order,
Predictive Dialing, Servizi Inbound,
Customer Service e Servizi di Backoffice

Oltre 500 installazioni e 40.000 postazioni in Italia e all'estero



Soluzioni complete per CONTACT CENTER da 25 anni



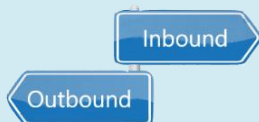
Soluzioni innovative e completamente WEB BASED



Disponibile in PAY PER USE, NOLEGGIO e VENDITA



Innovativa piattaforma di Comunicazione Multicanale



Gestione contemporanea Outbound e Inbound



Incremento di produttività grazie al
Predictive Dialing

100%



Facilità d'uso e di erogazione.
E' sufficiente una connessione Internet



INFORMAZIONI www.siseco.com
Scrivi a commerciale@siseco.it

Numero Verde
800 944 599

Funzionalità Contact Center

	PLUS	DISP.
Campagne multicanale Inbound e Outbound (anche in modalità blending)	★	✓
Gestione tempi di Before / After Call Work e tempi "pausa operatore"		✓
Funzionalità PBX complete		✓
Gestione illimitata di Linee VoIP (SIP) e Linee Digitali (ISDN, GSM/UMTS)		✓
Disponibile funzionalità SIM Brain per gateway GSM	★	✓
Gestione infiniti Livelli IVR e programmabilità del flusso chiamate		✓
Live Coaching integrato (visibile e nascosto) per ascolto degli operatori		✓
Gestione Verbal Ordering (modulo di registrazione delle chiamate)	★	✓
Gestione Workflow lavorativo, Esiti, Esiti Automatici, Motivi di Rifiuto		✓
Interfaccia Web di Amministrazione		✓
Modulo ACD integrato per la distribuzione intelligente delle chiamate e LCR per riduzione costi	★	✓
Gestione delle Code con criteri di priorità e diverting		✓
Gestione Caselle Vocali e VoiceMail, Chat, Messaggi Istantanei		✓

Contact Center Outbound -> Predictive Dialing

Riconoscimento automatico delle chiamate NON UTILI >> aumento produzione del 100%	★	✓
Gestione Richiami Privati in manuale o in modalità Predictive	★	✓
Algoritmo avanzato di generazione delle chiamate sia per attività di TELESELLING che di TELEMARKETING	★	✓
Gestione contemporanea delle chiamate ENTRANTI in modalità Call Blending	★	✓
Passaggio automatico dell'operatore da Outbound a Inbound e viceversa		✓
Garantisce mantenimento SLA Inbound con ottimale produttività Outbound		✓
Opera con qualsiasi interconnessione: SIP, ISDN e GSM	★	✓
Pieno rispetto delle normative giuslavoristiche vigenti	★	✓
Facile implementazione di sistemi distribuiti e multi-cliente		✓
Integra già la funzione Blacklist (evita chiamate a numeri del «registro opposizioni»)		✓

Gestione delle tue Anagrafiche >> non solo liste ...

Anagrafiche Generali (Business, Consumer, Sedi, Referenti)		✓
Deduplica Automatica e Contestuale con COEFFICIENTE DISCRIMINANTE	★	✓
Gestione Agenda (giornaliera, settimanale, mensile)		✓
Gestione Documentale Integrata (es. Gestione PDF dei contratti e PDA)	★	✓
Gestione Soggetti (Agenti, Agenzie, Segnalatori, Operatori) e Catalogo Prodotti/Servizi		✓
Possibilità di espandere in modo infinito i campi Anagrafici e dei Contratti		✓

Backoffice e Post Vendita

Gestione CONTRATTI di vendita (PDA) e attività di QUALITY CHECK	★	✓
Configuratore commerciale per gestire i "bocchettoni dei committenti"	★	✓
Gestione storico dei passaggi di stato dei contratti		✓
Gestione Servizio Clienti con Ticket e Attività Ticket		✓
Gestione Proposte, Offerte e Ordini		✓
Gestione Commissioning/Provvigioni	★	✓
Gestione Attività di Delivery e Web Ticketing		✓
Gestione Listini (con validità e versioni di Listino)		✓

Funzionalità Generali

Potente motore di IMPORTAZIONE DA FILE mediante strutture di trasposizione	★	✓
Perfettamente Privacy Compliance		✓
Avanzata profilazione utenti per gestire amministratori, team leader, operatori, reti di vendita, sub-agenzie, ...		✓
Gestione Banner: annunci broadcast per gli operatori		✓
RILEVAZIONE PRESENZE OPERATORI (orari di Ingresso / Uscita e Pausa degli Operatori)	★	✓
Gestione di tutte le caratteristiche e consistenza dei clienti (aggiornabili da file)		✓
Personalizzazione delle interfacce con linguaggio (Simple#)		✓
Mobile APP già disponibili (scarica subito da Google Play / Apple Store, cerca Siseco)	★	✓
Gestione Parametrica avanzata e per singolo Utente/Profilo		✓
Reporting personalizzabile e Pivoting dei dati via Web (anche con EXCEL)	★	✓
Gestione Integrata della Posta Elettronica (entrante-uscente) con POP/IMAP		✓
Integrazione con sistemi di Lead Generation		✓
Funzionalità Avanzate di Manutenzione Anagrafiche, Campagne e Backoffice (PDA)		✓
Schedatore per Invio Email, SMS e generazione file	★	✓
Schedatore per applicare regole di Business		✓