

Scheda tecnica Colt Contact Center as a Service (CCaaS)

Crea connessioni di valore con i clienti e consenti ai tuoi agenti di lavorare da qualsiasi luogo



I vantaggi a colpo d'occhio

- **Una customer experience d'eccellenza:** realizza un contact center intelligente per migliorare la qualificazione delle chiamate entranti e ridurre i tempi di attesa.
- **Ottimizzazione delle risorse:** accoda le chiamate in rete per liberare risorse locali e allocare dinamicamente le chiamate a diverse posizioni o agenti, collegando le giuste competenze con i profili comportamentali utilizzando l'intelligenza artificiale.
- **Incremento di flessibilità e risparmi:** una piattaforma basata su cloud riduce al minimo i costi e massimizza le prestazioni con una soluzione a prova di futuro.
- **Controllo totale con strumenti self-service facili da usare:** accesso alle statistiche in tempo reale, monitoraggio della qualità delle chiamate e modifiche istantanee al routing omnicanale.
- **Copertura paneuropea:** disponibile in 13 paesi in Europa, per centralizzare le esigenze di contact center con Colt.

I clienti si aspettano un rapporto personale, erogato alle loro condizioni e attraverso i loro canali. La tua forza lavoro dispone delle tecnologie per offrire tutto ciò?

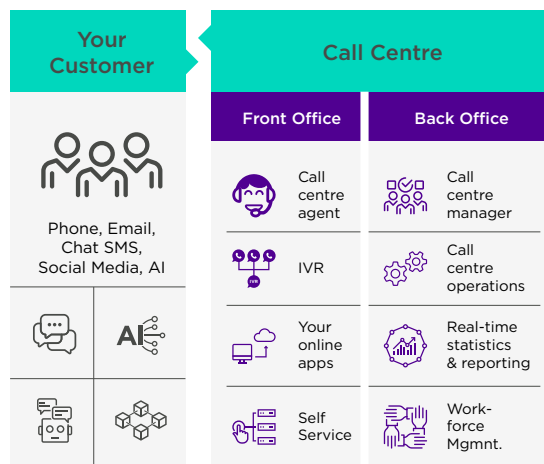
Con Colt, puoi ottenere un notevole miglioramento nel servizio che offri ai tuoi clienti, migliorando al contempo la produttività e le prestazioni degli agenti con la nostra soluzione di contact center completamente cloud, che mette a disposizione un servizio completo con numerazioni, connettività e software.

Un singolo punto di acquisto con 3 leader di mercato

Associando la rete di Colt con Atos Professional Services, offriamo una soluzione omnicanale facile da distribuire, basata su Nice InContact, che fornisce gli strumenti e le informazioni basate sui dati per supportare la strategia di customer experience e i risultati organizzativi, con un forza lavoro produttiva e totalmente remota.

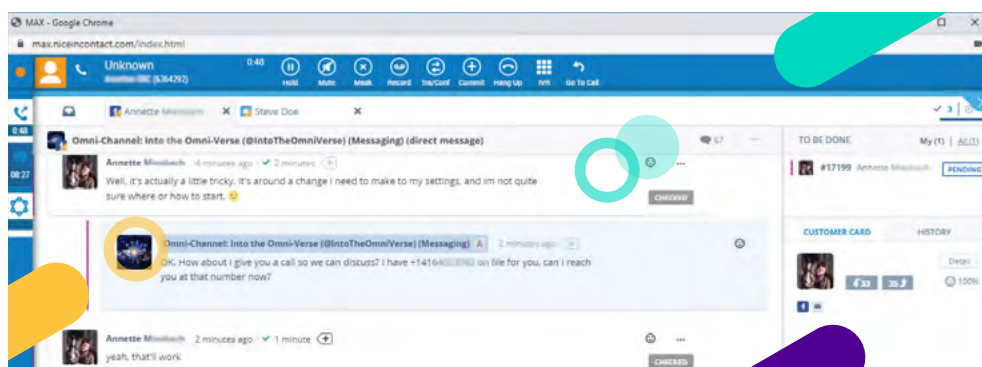
Migliore servizio per i clienti

Le esigenze dei clienti si sono evolute e con la nostra soluzione di contact center omnicanale puoi offrire ai clienti il controllo per contattarti nel modo che preferiscono (inclusi messaggistica, social media, chat bot, voce tradizionale e e-mail). Oltre ad offrire l'esperienza personalizzata che desiderano, poiché tutti i tuoi sistemi sono integrati, tutte le informazioni condivise dal cliente vengono salvate e possono essere utilizzate per ottimizzare l'interazione.



Possibilità di lavoro da remoto per gli agenti

Gli agenti dispongono in un'unica piattaforma di tutte le applicazioni che occorrono per servire i clienti in modo efficace da qualsiasi luogo. La piattaforma Nice InContact offre un'esperienza senza soluzione di continuità semplificando il modo in cui gli agenti lavorano, al fine di accedere rapidamente e facilmente all'applicazione di cui hanno bisogno per fornire l'esperienza desiderata al cliente, in tempi più rapidi. Ciò si traduce in tempi di risoluzione più brevi che migliorano la produttività e anche la soddisfazione lavorativa degli agenti.



- **Soluzione multicanale:** possibilità per i clienti di utilizzare i loro canali di contatto preferiti come e-mail, chat, social network o nuove opzioni di chiamata.
- **Aumento della produttività:** automatizza la interazioni di routing con self-service e integra i servizi di comunicazioni unificate per rafforzare la collaborazione tra i team.
- **Continuità aziendale:** contact center sempre in funzione anche nei momenti di crisi. Reindirizzamento istantaneo delle chiamate con un'interfaccia drag-and-drop intuitiva.
- **Applicazione all-in-one:** potenzia gli agenti con tutti gli strumenti (inclusi gestione forza lavoro e feedback, analisi, registrazione schermo e altro) di cui hanno bisogno attraverso la piattaforma CXOne.
- **Conformità normativa:** forniamo livelli di sicurezza aggiuntivi (ad esempio PCI DSS) per dare fiducia ai clienti quando ti contattano.
- **AI end-to-end:** forniamo l'intero ecosistema di contact center, con AI end-to-end. Comprende le informazioni basate su AI per deliziare i clienti e coinvolgere i tuoi dipendenti con un feedback pertinente.
- **Soluzione completamente cloud:** gli agenti possono lavorare da qualsiasi luogo in modo efficiente, poiché tutto ciò che serve è una connessione a Internet.

Migrazione semplice

Il passaggio a Colt CCaaS è un processo molto semplice e in passato abbiamo eseguito molte migrazioni di contact center senza interruzioni, indipendentemente dalla soluzione esistente.

1. Qualifica: ci consultiamo per comprendere le esigenze e aggiungere valore all'organizzazione.
2. Progettazione della soluzione: presentiamo istruzioni personalizzate a seconda del servizio esistente, per iniziare il percorso di migrazione.
3. Consegna: utilizzando le nostre migliori pratiche e strumenti globali, fra cui playbook e template, iniziamo la migrazione sempre al fianco del cliente.
4. Supporto: il passaggio in produzione si svolge con sicurezza, grazie al supporto di un team di esperti per consentire una rapida partenza con la disponibilità di un supporto di personalizzazione.

Poi, la completa operatività con Colt CCaaS consentirà di costruire relazioni di valore con i clienti e dare agli agenti gli strumenti per lavorare efficacemente da qualsiasi luogo.

Soluzione scalabile

Abbiamo creato una serie di pacchetti progettati per la tua organizzazione, per darti le funzionalità di cui hai bisogno per avere successo. Quindi, sia che tu abbia pochi agenti con esigenze di base o migliaia di agenti che necessitano di funzionalità avanzate, il pacchetto per la tua organizzazione è già pronto. Inoltre, questi pacchetti possono essere personalizzati per aggiungere o rimuovere funzionalità, in modo da massimizzare il valore del contact center nel cloud.

Licenze configurate: consentono la configurazione sulla piattaforma di account utente specifici, agente e supervisore, per ogni persona.

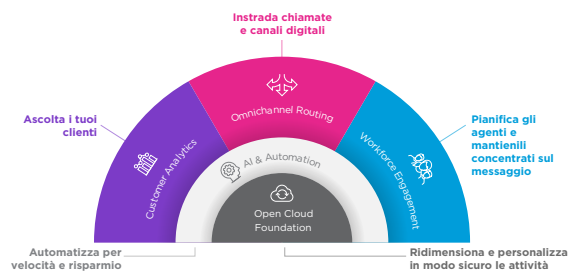
Configured License	CXone Call Center Global	CXone Omnichannel Call Center	CXone Contact Center Core Global	CXone Contact Center Advanced	CXone Contact Center Complete Classic
ACD/IVR	•	•	•	•	•
WebRTC softphone	•	•	•	•	•
Audio Recording Pro	•	•	•	•	•
Ports	1	1	3	3	3
IGB Active storage	•	•	•	•	•
Screen Recording Pro	•	•	•	•	•
Chat & Email (NICE inContact)	•	•	•	•	•
Personal Connection	•	•	•	•	•
WorkForce Management Pro	•	•	•	•	•
Quality Monitoring Pro	•	•	•	•	•
InView Performance Mgt	•	•	•	•	•
Feedback Management (Survey per Agent)	•	•	•	•	•
Analytics Pro	•	•	•	•	•

Licenze simultanee: definiscono il numero massimo di agenti e supervisori collegati contemporaneamente.

Concurrent License	CXone Call Center Global Package Concurrent	CXone Call Center Global Package Concurrent
ACD/IVR	•	•
WebRTC softphone	•	•
Audio Recording Pro	•	•
Ports	1	1
IGB Active storage	•	•
Chat & Email (NICE inContact)	•	•
Personal Connection	•	•

Contact center nel cloud completamente integrato

Proponiamo l'ecosistema contact center completo, con AI end-to-end. Ciò consente al contact center di essere all'avanguardia, con routing intelligente (linguaggio naturale basato su AI e routing comportamentale predittivo), self-service (chatbot AI), agenti miscelati (qualità infusa con AI, coaching, registrazione e strumenti di pianificazione) e analisi infusa con AI.



Ordinare è semplice

Tramite il nostro portale Voice on Demand, gli amministratori e i responsabili di contact center possono aumentare o diminuire rapidamente e facilmente il numero di licenze utente nella loro soluzione, il che significa pagare solo per il servizio che occorre, oltre a poter aggiungere più servizi professionali e ottenere aiuto nelle lingue locali in qualsiasi momento.

Per maggiori informazioni:

800 909 319
sales@colt.net
www.colt.net