

## TouchPoint Attendant per Microsoft Skype for Business

SOLUZIONI PROFESSIONALI PER LA GESTIONE DELLE CHIAMATE

La receptionist o l'operatore addetto al centralino è spesso il primo punto di contatto con l'azienda, pertanto è fondamentale dare un'impressione positiva rispondendo alle domande dei clienti in modo efficiente e professionale. Il nuovo TouchPoint Attendant di Enghouse Interactive per Microsoft Skype for Business contribuisce a migliorare la customer experience e a incrementare la produttività.

### Assistenza clienti di ultima generazione

Il personale addetto al centralino è in grado di gestire considerevoli volumi di chiamate con rapidità. Fornire agli operatori gli strumenti per identificare, dare priorità e smistare le chiamate la prima volta e ogni volta in modo efficiente è la chiave per dare un'immagine professionale dell'azienda.

TouchPoint Attendant per Skype for Business combina un'interfaccia intuitiva per la gestione delle chiamate con le potenti funzionalità di Unified Communications di Skype for Business, per conseguire un aumento della produttività e una migliore esperienza per il cliente. Caratteristiche innovative e informazioni in tempo reale si fondono in modo omogeneo per rispondere ai requisiti unici degli operatori, favorendo la gestione rapida delle chiamate, la riduzione delle chiamate abbandonate e una diminuzione complessiva dei costi di servizio.

### Gestione delle chiamate con Skype for Business

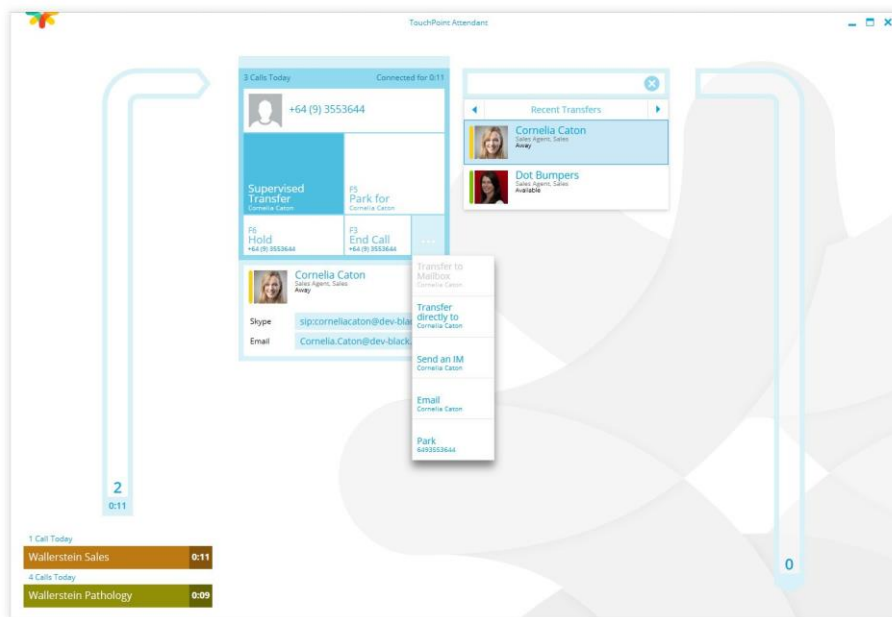
Interamente integrato con Skype for Business, l'Assistente TouchPoint fornisce una soluzione professionale per la gestione delle chiamate basata sul cliente senza il bisogno di ricorrere ad altri hardware o mezzi informatici.

### Vantaggi

- Informazioni in automatico sul cliente mediante pop-up per fornire un servizio personalizzato.

- Estremamente facile da installare.
- Migliora la performance dell'operatore con l'intuitiva interfaccia grafica e strumenti utili, quali statistiche giornaliere e gruppi di ricerca personalizzati, per spezzare l'eventuale monotonia della gestione chiamate.
- Adeguamento alle esigenze future con migrazione da ambienti on-premise a cloud, senza interruzioni.
- Ridurre i tempi di gestione delle chiamate grazie a elenchi di trasferimenti recenti e menu contestuale delle azioni.
- Ridurre i tempi di formazione con un'interfaccia semplificata che gli operatori apprezzano.
- Allocare operatori per il back-up, in qualsiasi sede, da ogni PC.
- Modello di licenza basato su abbonamento.
- Velocità di collegamento superiori grazie alla visione precisa della disponibilità dello staff.





*L'interfaccia intuitiva di TouchPoint Attendant combina gli strumenti tradizionali di gestione delle chiamate con i dettagli completi dei contatti e le informazioni sulla presenza di Skype for Business.*

*Potenti capacità di ricerca e directory consentono agli operatori di trovare rapidamente i contatti desiderati, per vedere la loro disponibilità e altre informazioni fondamentali.*

## Interfaccia intuitiva

L'interfaccia intuitiva consente la gestione delle chiamate per l'operatore in modo davvero user friendly, mentre le semplici funzioni illustrative delle chiamate forniscono un controllo semplice persino per i nuovi operatori o gli addetti temporanei al centralino.

Gli operatori possono gestire in modo professionale le chiamate usando la funzionalità "punta e clicca" per rispondere, trasferire, mettere in attesa o comporre chiamate. La gestione "one touch" riduce i tempi di elaborazione e i relativi costi del personale.

La visione delle chiamate in entrata consente agli operatori di vedere quante chiamate sono in attesa in qualunque momento; usando il riconoscimento della linea del chiamante, e la ricerca sul database, gli operatori ricevono il nome di chi chiama al momento della chiamata. Sulla base di queste informazioni, hanno la possibilità di rispondere alle chiamate, stabilire l'ordine, dare eventuale priorità a segmenti di clienti rispetto ad altri.

## Directory abilitata per la presenza

Gli utenti possono accedere alla directory di Skype for Business dello staff interno e a contatti esterni importanti grazie all'integrazione Active Directory, che permette loro di trovare la persona giusta in modo davvero rapido. La presenza in azienda o in altre sedi viene mostrata da Skype for Business rispetto ai contatti nella directory e ai pulsanti di presenza One Touch, in questo modo gli operatori possono vedere chi è disponibile a ricevere chiamate, dove i collaboratori possono essere raggiunti o quando saranno disponibili.

Gli operatori sono in grado di compiere scelte informate riguardanti il modo migliore di gestire la chiamata per garantire che questa venga affidata alla persona giusta, migliorando la "first call resolution" e l'esperienza del cliente.

## Interfaccia Context Aware

Gli indicatori visivi e le transizioni di chiamata rendono l'operatore consapevole degli stati delle chiamate per ottimizzare la gestione delle stesse. TouchPoint Attendant è inoltre consapevole delle destinazioni di trasferimento delle 10 chiamate più importanti, migliorando quindi l'efficacia del trasferimento di chiamata.

## Servizio personalizzato

TouchPoint Attendant per Skype for Business è in grado di abbinare l'ID del cliente con le informazioni di trasferimento della finestra pop-up, permettendo agli operatori di accogliere il cliente per nome e stabilire velocemente le ragioni della chiamata, migliorando i livelli di servizio.

L'applicazione mostra chiaramente anche la cronologia di ogni chiamata in entrata, per esempio una chiamata reindirizzata da un altro utente, o delle chiamate messe in attesa, consentendo agli operatori di prendere decisioni informate sulla possibilità di dare priorità a determinate chiamate e selezionare la destinazione migliore, fornendo un servizio efficiente.

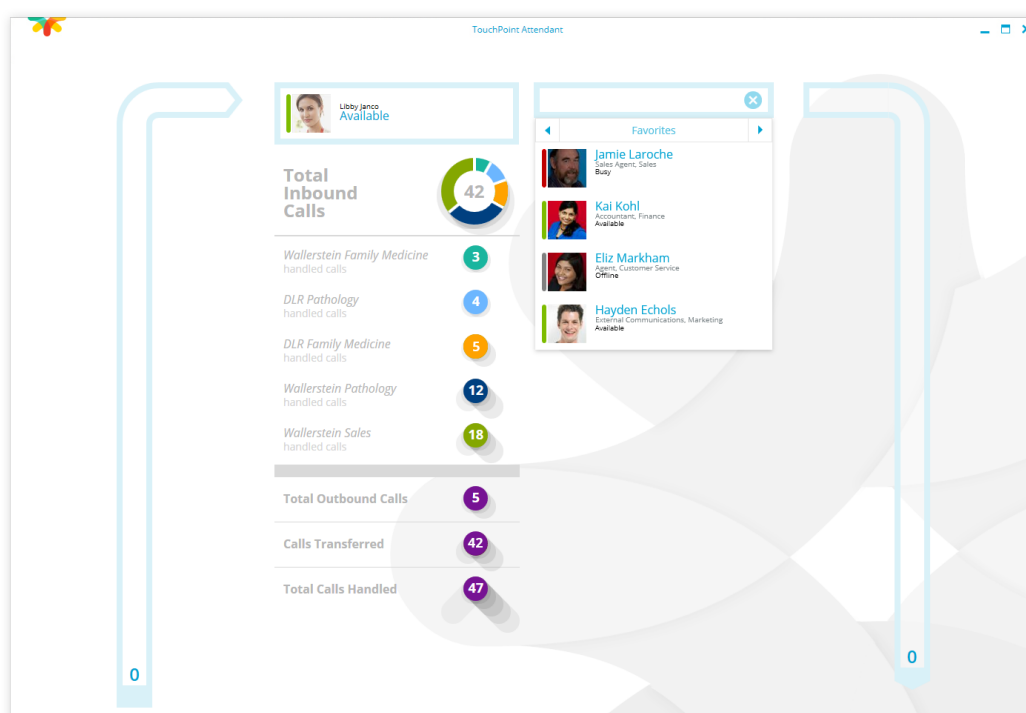
## Non perdere mai una chiamata

Con un solo click del mouse gli operatori possono velocemente regolare la distribuzione e la destinazione delle chiamate, assicurando un flusso regolare e privo di interruzioni. Poter utilizzare TouchPoint Attendant dai PC di tutto l'ufficio vuol dire poter contare rapidamente su operatori o colleghi aggiuntivi, ad esempio qualora ci fosse bisogno di aiuto o di un secondo livello di assistenza con le chiamate in entrata.

Il controllo multi-sito delle chiamate permette agli operatori lontani geograficamente di gestire le chiamate in modo efficace per uno o più dipartimenti, per l'intera azienda o persino per sistemi multi-tenant.

## Amplia il tuo investimento in Skype for Business

Skype for Business appartiene al pacchetto di applicazioni che si integra in modo omogeneo con il mondo Microsoft, per fornire alle aziende una soluzione di comunicazione unificata end-to-end.



## Partner Microsoft di fiducia

Enghouse Interactive è un Microsoft Gold Partner di fiducia da oltre 12 anni. Forniamo interoperabilità con una gamma completa di piattaforme Microsoft incluse Exchange, Outlook, CRM Dynamics, Office 365, SharePoint, SQL Server, Windows Server e naturalmente Skype for Business.

## Informazioni su Enghouse Interactive

Enghouse Interactive è una società sussidiaria di Enghouse Systems Limited, attiva nel settore Software e Servizi, quotata alla Borsa di Toronto (TSX) con il simbolo ENGH. Enghouse Interactive è il partner globale per soluzioni software di Contact Center e Contact Interaction Management. Presente in 26 Paesi nel mondo, Enghouse Interactive conta oltre 900 Partner, 10.000 Clienti e 1 Milione di utenti finali.