

EasyCall nace del estudio sobre el campo de las diferentes exigencias que encuentran los call centers y las varias personas que trabajan en su interior.

Después de muchos años de desarrollo y reflexiones en el campo variable y siempre en desenvolvimiento, como es el sector de los call centers. EasyCall quiere decir máxima flexibilidad al interior de un mismo **CMS (Sistema de Gestión de las Campañas)**.

La Empresa

Como resultado de la búsqueda y del desarrollo tecnológico, que se unen con la fuerza del cloud, nace y crece **Easy4Cloud**, una joven realidad IT.

Alimentada por profesionales que van desde la ingeniería hasta el marketing, a través de la asistencia y la atención al cliente, hoy, responde totalmente a las exigencias de diferentes sectores empresariales.

Una empresa que está al lado de las empresas, de los profesionales y del consumidor final, con soluciones versátiles y personalizables, que cortan las distancias que separan a menudo las personas, facilitándoles la comunicación.

Una mirada innovadora que establece sus raíces en la experiencia madurada a través del tiempo y en las continuas demandas de los clientes.

Un crecimiento compartido, que transforma los objetivos para quedarse siempre en línea con las necesidades del mercado y con las exigencias de los diferentes interlocutores.

Sedes: **Aversa, Milano, Barcelona, Londres.**



Seguridad para tus elecciones



Cualidad del servicio

nuestros servicios son controlados por envío de tipo automático, pero constantemente monitorizados por nuestra asistencia.



Seguridad de las aplicaciones

Nuestros sistemas de seguridad impiden a cualquier Cliente de acceder a los datos de otro Usuario.



Seguridad de los datos

Las comunicaciones y las informaciones de nuestros Usuarios son criptadas y protegidas a través de tecnología SSL.



Seguridad de la base de datos

Nuestras base de datos son protegidas de accesos separados y limitados.



Seguridad de los accesos

Nuestros servidores son situados en entornos protegidos y estériles con grado de temperatura y humedad controlados. El acceso es limitado a un número estrecho de dependientes.



Protección del exterior

Nuestra red es protegida por varios firewall dotados de sistemas de relevación de intrusión.



Autenticación de los Usuarios

Cada Usuario para acceder al Área Reservada debe autenticarse con usuario y contraseña personal.



Protección de los datos de los clientes

Nuestros clientes son propietarios de los propios datos que no son utilizados para otros fines, si no después de autorización de parte del usuario.



Salvamento

Los datos que transitan por nuestros servidores son salvados y archivados antes de ser enviados a los centros especializados.

Paneles dedicados para cada usuario

Cada figura presente en el call y en el contact center, dedicado a la actividad inbound, a un acceso propio al CRM y se registra con las propias credenciales al softphone descargado o al teléfono de Voz en IP utilizado para la recepción de las llamadas.



El **Administrador**, figura individual y más alta en la jerarquía de un call y contact center, tiene acceso a la entera gestión y supervisión de la aplicación. Puede configurar el propio call y contact center, visualizar los diferentes reportes y gestionar las compras y la renovación en completa autonomía y completamente en cloud.

El **Supervisor** tiene su panel dedicado para monitorizar a los teleoperadores y controlar los reportes. Tiene la posibilidad de utilizar la función **“Escucha activa y Escucha silenciosa”** de las llamadas para verificar e intervenir, en caso de ineficacia de su propio grupo de trabajo o ayudarlo y asistirlo en la fase de conversación.

El **Teleoperador** tiene acceso, con sus propias credenciales a un panel simple e intuitivo que lo guía en todas las fases del propio trabajo mejorando la calidad.

Para iniciar el trabajo, en la campaña asignada, es suficiente entrar, con las propias credenciales inbound, sobre el softphone configurado (aconsejamos X-Lite, Zoiper o MicroSIP) o sobre el teléfono VoIP.

Ayuda la actividad telefónica, el CRM en cloud garantiza información sobre el contacto, la posibilidad de eventuales acciones suplementarias como el envío de SMS, FAX, e-mail y lo script de guía al Teleoperador.



EasyCall Cloud: la respuesta eficiente a los modernos call y contact center

Las llamadas no respondidas se convierten en outbound

El Administrador puede, en caso de llamadas sin respuesta en el sistema inbound, importar el elenco completo de la base de datos, filtrarlos y asignarlos a los Teleoperadores para meterles en círculo con una actividad de tipo outbound. Además, el Teleoperador en fase de recepción de llamada, puede si es previsto por el administrador, insertar en una lista offline nuevos contactos recibidos durante las conversaciones, dando la posibilidad de una lista útil para el outbound.

La libertad de administrar por completo una campaña en inbound

Las campañas inbound deben ser creadas dentro de la sección dedicada al outbound pero pueden ser modificadas en cualquier momento directamente en las configuraciones de las propiedades del inbound. A cada campaña corresponde un número de Teleoperadores trabajando pero también un área empresarial, un producto al que hacer asistencia, un profesional que ha solicitado un servicio de secretaría virtual, o en todo caso un flujo único de llamadas finalizadas al mismo objetivo o caracterizadas por el mismo medio.

Controlo constante sobre el trabajo del call y contact center

Los informes o reportes, actualizados y constantes, permiten tener siempre un cuadro general sobre el curso del call o del contact center, visible del Administrador. Un ojo vigilante sobre el rendimiento de los Teleoperadores, sobre los flujos de llamadas divididos por franjas horarias, por campañas activas y por Teleoperadores. Además es posible monitorizar el trabajo del propio call center observando el curso de las llamadas a través del IVR, de manera de poder corregir eventuales puntos de carencia o monitorizar áreas empresariales poco asequibles.

Simplicidad y eficiencia para los Teleoperadores

La experiencia de EasyCall, madurada por sus call y contact center y a los clientes crecidos en los años, rinde el trabajo de los Teleoperadores simple e inmediato. El panel del Teleoperador punto focal del CRM cloud, encierra pocas funciones claras que caracterizan la correcta gestión del trabajo. Optimizar el tiempo y facilitar el trabajo son las llaves vencedoras del panel.

Cada Teleoperador tendrá un nombre de usuario y contraseña de acceso, para entrar en la aplicación. Para la actividad inbound, la gestión de las llamadas ocurre directamente del softphone descargado o del teléfono VoIP configurado, entrando en la campaña asignada.

El call center en CLOUD

La sección Administración simplifica el trabajo del administrador y encierra en modo fácil y veloz la gestión económica de los canales, de los números geográficos e información útil relativa a los consumos telefónicos. El acceso es garantizado solo al Administrador del Call y Contact Center que en pocos clic puede administrar plazos, adquisiciones y renovaciones.

Mucho más de un centralino

Las funciones estrechamente atadas al concepto de central telefónica se extienden y son respaldadas por el CRM que vuelve el uso completo y exhaustivo para las actividades que no se limitan a la sola telefonía. Un instrumento único capaz de contestar a las solicitudes de los múltiples servicios de los call y contact center actuales, eliminando los límites y las problemáticas atadas a aparatos físicos y a estructuras complejas.

Contemporaneidad telefónica a la medida

La gestión de las contemporaneidad, comprobables singularmente para las diversas necesidades de la actividad, permite la perfecta integración en las estructuras operativas más variadas sin limitar las declinaciones.

La flexibilidad de las contemporaneidad, variable de mes en mes, ofrece la posibilidad de construir y modificar la configuración de la propia actividad.

Creación personalizada de los flujos

La configuración de los números permite elegir y construir el recorrido que la llamada tiene que tener en fase de trabajo y post trabajo. La configuración de los números permite elegir y construir el recorrido que la llamada debe tener en fase de trabajo y post trabajo. Además de los procedimientos individuales estándares es posible utilizar el menú interactivo y crear los pasos que caracterizan el curso de la cola, personalizando la gestión del trabajo.

Mayor calidad de los servicios

A las actividades inbound, sobre todo para aquellas de pedidos, Easy Call, gracias a la experiencia madurada sobre el campo, propone el cálculo de la calidad del servicio, el valor expreso en porcentaje % que surge de la relación moderada entre el tiempo de espera de referencia y el tiempo de espera límite.

El valor mide la desviación del tiempo de espera de referencia. El 100% se alcanza si las llamadas recibidas son todas respuestas, y además son exactamente respondidas en el tiempo de espera de referencia. El porcentaje baja si aumenta el porcentaje de las llamadas no respondidas y si las llamadas son respondidas más allá del tiempo de espera de referencia, pero baja de manera menor, si se contesta antes del tiempo de espera de referencia. Este valor es particularmente útil en fase de informes y control del curso del call center.

Asistencia y formación

La utilización de nuestro sistema garantiza una formación profunda sobre todas las características y las áreas presentes, sea para el Administrador que para un Teleoperador o un Team Leader del call o contact center.



El email dedicado customers@easycallcloud.com respalda los clientes en las operaciones de asistencia técnica del **lunes** al **viernes** desde las **9.00** a las **18.00** horas



El número dedicado **+34 931767672** es a disposición de los clientes para informaciones comerciales y asistencia técnica. Es activo del lunes al viernes desde las 9.00 a las 18.00 horas.



El email sales@easycallcloud.com es a disposición para información comercial del lunes al viernes desde las 9.00 a las 18.00 horas.