

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 center a su acceso a la aplicación, con nombre de usuario y contraseña personales y puede acceder a determinadas secciones definidas sobre la base del cargo revestido.



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 acceder a la sección **"Propiedades del call center"** dedicada a las compras y a las renovaciones.



El **Teleoperador** tiene acceso a un panel sencillo e intuitivo que lo guía en todas las fases, con la ayuda de los argumentarios de venta y de los argumentarios de vocal order para respaldar las operaciones individuales y finalizar de la mejor manera.

Puede, además, si lo autoriza el Administrador, enviar en fase de negociación, post conversación o pre telefonada, informaciones comerciales o de carácter promocional a través de SMS, FAX y e-mail.

La posición del Teleoperador dispone de la barra telefónica integrada para gestionar las llamadas en manual, en caso de marcación previa, o en modo automático, en caso de marcación Progresivas y marcación Predictiva.

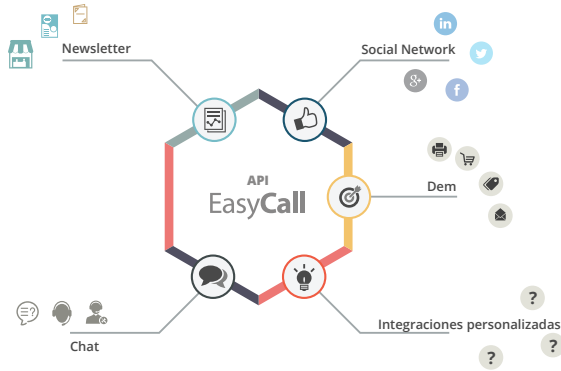
El **Project Manager**, figura fundamental para un call y un contact center de venta telefónica, tiene a disposición una herramienta que le permite **gestionar más campañas** asociadas al pedido, tener el control de los team, también en sedes diferentes, y de **mantener la discreción** sobre los propios resultados con respecto a los otros project manager.



El **Supervisor** o **Team leader** tiene su panel dedicado para monitorizar a los teleoperadores presentes en el propio TEAM, empeñados en la misma campaña. Esta atento al trabajo de los Teleoperadores, tiene la posibilidad de utilizar la función **"Escucha activa y Escucha silenciosa"** para poder controlar e intervenir en caso de ineficacia de su propio grupo de trabajo o ayudarlo y asistirlo en las fases de formación.



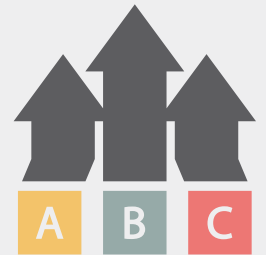
El **BackOffice**, es la zona a la cual pueden tener acceso figuras específicas o Teleoperadores ya ocupados en el Call Center, tiene la gestión de todo lo que tiene que ver con la fase de post-venta, también los rellamos para eventuales verificaciones o modificaciones de efectuar a los contratos hechos.



Respuesta eficiente para los call center modernos especializados en venta telefónica

Importación base de datos seguro y facilitado

El administrador y el Project Manager pueden importar y exportar la lista completa de la base de datos, filtrarlos y asignarlos a los teleoperadores. Una lista puede ser **creable da cero** con la inserción de datos elegidos sobre la base de una búsqueda hecha sobre palabras clave (ej. proveedor, PDR, POD, etc..) o a través de una importación en modalidad simplificada, generalizado o generalizado avanzado. Además, considerando la fecha de caducidad, el estado de la lista pasa, en manera automática, **de activo a inactivo**.



El soporte al trabajo de los Teleoperadores

En fase de conversación con el cliente o post tratativa, el trabajo de los Teleoperadores puede ser soportado del **envío de EMAIL** con material cargado de la aplicación (ej. PDA, ...) programado por el administrador. Los envíos ocurren automáticamente sin la interacción de parte del teleoperador.

La libertad de gestionar completamente una campaña telefónica de venta telefónica

Por cada **nueva campaña telefónica**, fácilmente creable, es posible impostar la duración, el cierre (también preventivo) y el script de ayuda al Teleoperador. En la misma sección están presente las impostaciones de las preguntas, de los sondeos, de los productos y de los éxitos de archivación, todos con opciones adjuntas que aumentan la personalización y optimizan el trabajo del call center.



No solo venta, también post venta

La sección **BackOffice** permite gestionar todo lo que concierne la post venta desde el momento en que son hechas las archivaciones. Garantiza una mejoría del trabajo con el control y la re-integración de los datos y de las grabaciones, si presentes, hechas en fase de tratativa, y la posibilidad de re-contactar los clientes o pasar nuevamente el contacto al teleoperador en caso de errores.

Controlo constante sobre el trabajo del call y contact center

Los **informes** o **reportes**, actualizados y constantes, permite tener siempre un cuadro general sobre el curso del call o del contact center, visible del Administrador, del Project Manager (relativo al proyecto seguido) y del supervisor respecto al propio team. Un ojo atento sobre el rendimiento de los teleoperadores, sobre el curso de las campañas, sobre los contactos trabajados, (con opción download) y sobre los resultados.

Simplicidad y eficiencia para los Teleoperadores

La experiencia de EasyCall, madurada por sus call y contact center y por los clientes crecidos en los años, ha visto la evolución de las solicitudes en el ámbito de la venta telefónica y la perspectiva de rendir el trabajo de los Teleoperadores simple e inmediato. El panel del Teleoperador encierra pocas funciones claras que caracterizan la correcta gestión de las tratativas, de los éxitos y de las llamadas. Optimizar el tiempo y facilitar el trabajo son las llaves vencedoras del panel donde cada Teleoperador tiene un acceso dedicado con las propias credenciales.

El Teleoperador puede rellenar las listas offline con nuevos datos de clientes útiles para las campañas en curso si la opción a sido activada por el administrador.

El call center en CLOUD

La sección Propiedades del call center simplifica el trabajo del administrador y encierra en modo fácil y veloz la gestión económica de la aplicación, las opciones relativas a la telefonía y a los parámetros de configuración. El Crédito del Voz IP, los puestos de trabajo, los números geográficos Voz IP, los canales telefónicos, los paquetes para el envío de SMS e FAX y las grabaciones vocales gestible en plena autonomía o utilizando la opción de auto renovación y auto recarga para no incurrir en stop repentinos del trabajo debido a caducidad. Pocos clic para hacer nacer el propio call e contact center y menos aun para gestionarlo.

La optimización del trabajo de los Teleoperadores: Marcación Previa, Progresiva y Predictive

Cada realidad de call y contact center puede disponer de diferentes tipos de marcación para responder siempre, en modo eficiente, a las exigencias individuales, sin tener que cambiar CRM.



PREVIEW



PROGRESSIVE



POWER



PREDICTIVE

La función de **Marcación Previa** permite la gestión de las llamadas manualmente para consentir un análisis más profundo y conocer mejor los detalles del contacto en llamada.

El **Marcador progresivo** (1 llamada) y el Power Dialer (hasta 5 llamadas) es ideal para quien tiene necesidad de contactar un gran número de contactos en poco tiempo y para maximizar el número de contactos útiles.

El **Predictive Dialer**, es aconsejado para call center que dispongan por lo menos con 4 puestos de Teleoperador trabajando contemporáneamente. Garantiza una automatización proporcionada a los tiempos de cada call center y un incremento neto de las llamadas válidas. La agresividad del Predictive Dialer puede ser modificada por cada call y contact 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.