

MOTION

POWERED BY  XCALLY



BEYOND CUSTOMER
JOURNEY!

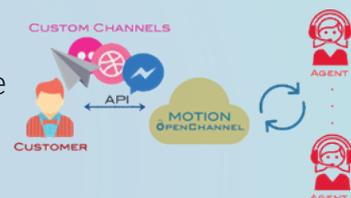
IL CUSTOMER CARE MULTICANALE

Da oggi puoi ottimizzare il tuo Contact Center utilizzando l'innovativa tecnologia di **XCALLY MOTION**: Potente, Efficace, Open Channel, Real Time e completamente Integrata con Asterisk™!



Con XCALLY puoi offrire ai tuoi Clienti la migliore **Customer Experience**, gestendo in un'unica piattaforma tutte le loro interazioni attraverso diversi canali: Voce, Web Chat, E-Mail, SMS, Fax e molto altro!

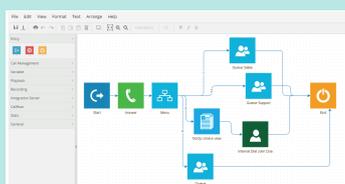
Con la Tecnologia **Open Channel** di XCALLY Motion è infatti possibile scegliere i Canali che desideri integrare attraverso l'utilizzo di specifiche **API**: i Social Media (come la messaggistica di Facebook o Twitter), i Sistemi di Mail e le Interazioni Video.



XCALLY Motion offre anche l'integrazione con i programmi di CRM e di Ticketing terze parti più diffusi sul mercato.

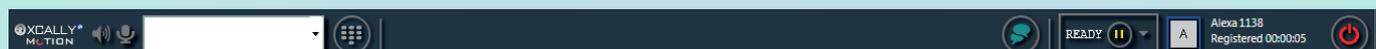
L'uso di **Triggers** e di **Automations** permette inoltre di ottimizzare l'interazione fra Agente e Cliente, automatizzando ad esempio processi ripetitivi, tramite l'innovativa piattaforma web multicanale.

L'ambiente è davvero semplice da configurare grazie all'Interfaccia Utente Web di XCALLY Motion, che offre tutorial e esempi già utilizzabili per creare agenti, code, instradamento, risponditori automatici, ecc.



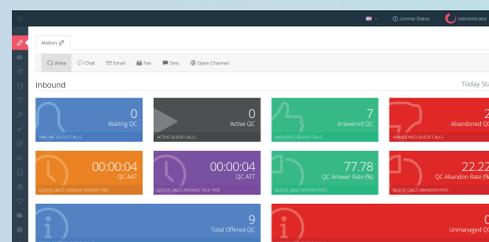
Cally Square, il Designer Grafico di IVR, semplice ed intuitivo, offre diverse funzioni già predisposte per instradare le chiamate o eseguire dei task, ottenendo risultati complessi senza dover ricorrere ad attività di programmazione.

L'Amministratore del Customer Care potrà facilmente definire le attività dei vari agenti e dei collaboratori, indicando quali canali utilizzare (telefono, mail, chat o altro) per interagire con i clienti, inserendoli nelle Code corrispondenti a seconda delle loro maggiori abilità o dell'organizzazione del lavoro.



Gli agenti possono utilizzare la Barra Desktop per gestire le interazioni con i loro Contatti, attraverso la quale è possibile configurare il proprio Stato (in Pausa, Operativo, a Pranzo, ecc), funzioni che in ogni momento i loro Supervisorri potranno settare e modificare a seconda delle esigenze operative.

I Supervisorri possono monitorare tutte le interazioni del loro Customer Care, utilizzando il nuovo **Real Time Wallboard Dashboard Designer**, per configurare i KPI da monitorare, assicurando un servizio di gestione clienti di altissima qualità.



I clienti che interagiscono con il contact center tramite diversi canali, arricchiscono una base dati che permette successivamente l'analisi delle abitudini degli stessi (**Customer Journey**). In tal modo sarà possibile produrre report sui tempi di interazione complessivi (via telefono, chat, mail, ecc) per singolo Cliente o per risolvere una specifica problematica, la somma dei quali può essere analizzata e, se necessario, ottimizzata.

La tecnologia asincrona di XCALLY Motion permette di ricevere notifiche, eventi ed informazioni in tempo reale direttamente sul browser dei Team Leader o degli Agenti.

Attraverso il modulo **JScripty** è possibile costruire modelli di interviste con formule progettate dal Supervisore, sia per chiamate in ingresso che in uscita, contenente le domande da fare al Cliente o le risposte da fornirgli per guidare l'interazione verso la soluzione richiesta dal Cliente o dall'organizzazione.

XCALLY può essere installato sia su server fisici che su macchine virtuali o su Cloud: la comunicazione telefonica viene gestita attraverso trunk SIP o linee PSTN.

Una installazione su singolo server è sufficiente per gestire fino a circa 100 agenti, ottimizzando notevolmente i costi!

Il listino di XCALLY è particolarmente flessibile: il modello è sulla base delle licenze d'uso (per numero di agenti in accesso concorrente) che possono essere pagate su base mensile, annuale o perpetua, a scelta del Cliente.

XCALLY Motion è disponibile nelle seguenti Versioni:

PLUS	OMNI-GOLD	MODULI	DIALER-GOLD	ULTIMATE
		Chiamate Voce		
		Designer grafico IVR		
		Registrazione chiamate		
		Whisper e Barge-in		
		Statistiche e Report		
		API		
		SMS		
		Chat		
		Mail		
		Fax		
		Open Channel		
		Gestione Contatti		
		Dialer Preditivo		
		JScripty		

In Aggiunta è possibile acquistare *PBX Extensions* e Licenze Aggiuntive per *Supervisor*.

Un modulo **Video WEBRTC** è disponibile in due Versioni, come add-on per tutti i Piani:

Smart (Web Video Call routing) e Professional (Web Video Call routing e funzionalità aggiuntive di video recording e file/screen sharing).



Multicanalità

Gestisci i Canali Voce, SMS, Chat, E-mail, Fax e Social in una soluzione software unica!

Gestione Contatti

Gestisci le informazioni dei tuoi Contatti e tieni traccia delle loro interazioni tra i vari Canali per migliorare il tuo Servizio Clienti!



API Open Channel

Sviluppa i tuoi Canali di Comunicazione preferiti (social networks, video...) in poche mosse!
I tuoi Operatori potranno gestire le diverse interazioni con i Clienti attraverso una unica Interfaccia Multicanale sul loro Desktop.

Barra Telefonica

I tuoi agenti possono accedere alle loro Code, gestire i propri Stati (Pause, ecc.) ed eseguire i compiti assegnati secondo le proprie Competenze, sempre utilizzando la Barra Telefonica di Motion.





Monitoraggio Realtime

Utilizza i moduli Realtime per monitorare le attività dei tuoi Agenti e per gestire in modo dinamico tutte le modifiche in tempo reale a seconda di urgenze o necessità.

Statistiche e Reports

Analizza i dati e le performance del tuo Contact Center utilizzando i Report già forniti dal sistema o costruisci i tuoi Report Personalizzati per analizzare meglio gli obiettivi raggiunti dalla tua Organizzazione.



Dashboards Personalizzate

Ogni Contact Center è unico: per questo ti offriamo uno strumento per creare Dashboards Personalizzate in Realtime, per monitorare e migliorare le performances!

Automazioni e Triggers

Le Automazioni e i Triggers ti aiuteranno a rendere i compiti ripetitivi più semplici! Automatizza le funzioni in base a predefinite azioni e tempistiche!



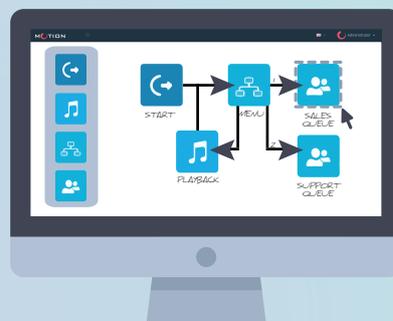


Motion Dialer per chiamate Outbound

Migliora le prestazioni del tuo Contact Center con il nostro Compositore Automatico in modalità Progressive, Preview e Predictive!

Sistema di IVR

Progetta semplicemente i tuoi IVR: Auto-Attendant, Indagini su Customer Satisfaction, Call Back e molto altro, utilizzando il nostro sistema di Design Drag&Drop!



Indipendenza dai Provider (Telco)

Scegli il tuo Provider Preferito per il traffico Voce! XCALLY è indipendente!

Installazione e Licenze

Diponibile su server dedicati (on premise), su virtual machine o su cloud. E scegli tu il modello di Prezzo: licenze mensili, annuali o perpetue, sulla base del numero di agenti che accedono simultaneamente alle funzioni.

