

CLLOUDITALIA®

Call Center Virtuale

[www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com)

Numero verde: 800 98 42 00

Il servizio permette la distribuzione di chiamate ad operatori telefonici remoti raggiungibili con qualsiasi numero di rete fissa o mobile.

- Inoltro a rotazione delle chiamate agli operatori in base al livello di conoscenza
- Inoltro della chiamata agli operatori con periodo di inattività più lungo
- In caso di interruzione della comunicazione il chiamante viene messo in contatto con l'ultimo operatore con ha parlato
- Instradamento delle chiamate in base al numero chiamante o ad una parte di esso (es. il prefisso)
- In caso di mancata risposta la chiamata viene inoltrata alla segreteria telefonica e viene inviato un messaggio di posta elettronica all'operatore

Il servizio è configurabile direttamente da web:

- Attivazione di una Numerazione: scelta di una numerazione su cui attivare il servizio
- Definizione degli Operatori: inserimento degli operatori a cui verranno smistate le chiamate assegnando loro una login e password univoca
- Definizione del Servizio: inserimento di una breve descrizione del servizio in relazione agli operatori assegnati
- Caricamento messaggi vocali: annunci personalizzati al chiamante e messaggi di attesa
- Logon/Logoff/Pausa: è possibile modificare il proprio stato chiamando il numero di servizio o tramite sms

## COME FUNZIONA

Tutte le chiamate e le azioni di logon e logoff, vengono registrate e possono essere utilizzate per scaricare dati e generare statistiche che consentono un controllo diretto sull'operatività del Call Center.

- Dettaglio Chiamate: permette di visualizzare un elenco dettagliato delle chiamate ricevute
- Statistiche Chiamate per Operatore: statistiche delle chiamate raggruppate per Operatore
- Statistiche Chiamate per Servizio: statistiche delle chiamate raggruppate per Servizio
- Statistiche Presenze Operatore: permette di visualizzare le statistiche sulle presenze degli Operatori
- Dettaglio Logon/Logoff Operatore: permette di visualizzare le operazioni di Logon/Logoff/Pausa effettuate da uno specifico Operatore
- Stato Operatori: visualizzazione "real time" dello stato e delle chiamate ricevute da ogni singolo operatore

## PREZZI

CANONE SERVIZIO: 25 €/mese per numerazione<sup>1</sup>

	SCATTO ALLA RISPOSTA	PEAK PREZZO AL MINUTO	OFFPEAK SCATTO ALLA RISPOSTA
Destinazioni Fisse Nazionali	0.05833 €	0.05833 €	0.01667 €
Destinazioni Mobili Nazionali	0.10 €	0.175 €	0.10833 €

<sup>1</sup> Il servizio ha un canone mensile di 25 Euro a numerazione gestita e un costo minutorio legato al tipo di terminazione utilizzata per instradare le chiamate verso gli operatori. Fascia peak: dalle 08:00 alle 18:30 lun-dom. Tutti i prezzi sono IVA esclusa.