

**ELSBETH PowerContact (EPC)** è la soluzione completa e di semplice utilizzo per ottimizzare l'esecuzione e la gestione delle campagne telefoniche dal punto di vista di produttività e convenienza. Un particolare punto di forza è costituito dalla compatibilità Web. È pertanto possibile lavorare in team virtuali da più sedi attraverso Internet. Insieme alla funzione di reporting Web è possibile implementare senza alcuna difficoltà una serie di scenari „on demand“. Un reporting esaustivo semplifica la valutazione capillare delle singole campagne. Sebbene EPC sia progettato specificatamente per attività Outbound, è comunque possibile condurre campagne Inbound e utilizzare in modo ottimale anche la funzionalità di ELSBETH PredictiveDialer con Agenti Blending e Call Blending. L'architettura basata su un server applicazioni garantisce l'elevata affidabilità e scalabilità del sistema. Aree di impiego particolarmente idonee: istituti di ricerche di mercato/sondaggi, vendite telefoniche, pianificazione e gestione degli appuntamenti.

Lo strumento di gestione delle campagne EPC è costituito da due applicazioni centrali: EPC Administrator e EPC Client.

### **ELSBETH PowerContact Administrator**

EPC Administrator è la centrale di comando. È possibile creare campagne in pochi minuti, gestirle e monitorarle. EPC Administrator è pertanto l'applicazione semplice ed efficiente per i team leader, i supervisori e i responsabili del call center.

### **ELSBETH PowerContact Client**

EPC Client è l'applicazione destinata agli operatori per la selezione dei contatti e la conduzione dei colloqui. EPC Client è stato appositamente studiato per rispondere alle esigenze del call center. Stupisce per l'interfaccia intuitiva e la semplice installazione e configurazione mediante MS ClickOnce.

## **Scenari di utilizzo**

### **Call Center Outsourcer**

Un gestore di call center conduce campagne Outbound per clienti dei settori più diversi. I nuovi clienti desiderano di norma condurre inizialmente una piccola campagna di prova, possibilmente da avviare immediatamente. A tale scopo, a seconda della campagna vengono importati dati di indirizzo nel database. Durante la prova, la guida per il colloquio cambia costantemente in base a informazioni in tempo reale sull'andamento della campagna. I contatti già elaborati possono essere inviati ogni giorno al cliente sotto forma di file Excel, mentre i report e le statistiche dettagliati possono essere trasmessi settimanalmente o mensilmente in formato PDF. La fatturazione al cliente viene effettuata in base ai contatti netti raggiunti.

### **Vendita telefonica**

Con ELSBETH PowerContact è possibile espandere la base clienti con campagne di marketing telefoniche. Durante il colloquio, una breve intervista introduce la vendita. I dati acquisiti nel corso dell'intervista vengono memorizzati e valutati successivamente per nuove campagne. Se il cliente desidera acquistare, l'ordine viene inserito direttamente dall'operatore in ELSBETH PowerContact. Un'interfaccia consente di esportare ogni giorno nel sistema ERP gli ordini e i dati dei clienti. Un'eventuale conferma dell'ordine viene effettuata direttamente dall'operatore nel corso del colloquio per e-mail, fax o SMS.

### **Gestione di appuntamenti per agenti**

Grazie a ELSBETH PowerContact, gli appuntamenti con i clienti non devono più essere fissati dai singoli dipendenti del servizio esterno, ma possono essere concordati a livello centrale nel call center interno. Con ELSBETH PowerContact, gli operatori hanno accesso durante il colloquio a tutte le agende degli agenti possono pertanto inserire direttamente i nuovi appuntamenti. L'inserimento dell'appuntamento viene effettuato tenendo conto dell'area di attività regionale, degli orari di lavoro giornalieri e dei periodi di ferie dei dipendenti del servizio esterno. Al di fuori degli orari di lavoro, gli operatori non possono fissare appuntamenti. Con il modulo Travel Time Check viene inoltre valutato in tempo reale se il tempo previsto per lo spostamento da un appuntamento all'altro è realistico. La rappresentazione avviene con i colori rosso per „non fattibile“ e verde per „fattibile“ direttamente nel momento in cui si fissa l'appuntamento. I dipendenti del servizio esterno possono sempre accedere alla propria agenda di appuntamenti tramite Internet e inserire personalmente i giorni di ferie e i propri appuntamenti.

- [pdfEPC - Prospetto informativo](#)

- [xlsEPC - Produttività](#)