

# Proxima Call Center

**Potenzia il customer service**  
con servizi di risposta dedicati.

**Potrai gestire con facilità** lo smistamento delle chiamate, monitorare in tempo reale il flusso e i tempi di attesa, e molto altro ancora.



Gestione strategica  
delle chiamate in arrivo



Ottimizzazione di temporizzazione  
e priorità delle chiamate in coda



Ricezione di un elenco dettagliato delle  
chiamate perse via e-mail in formato PDF



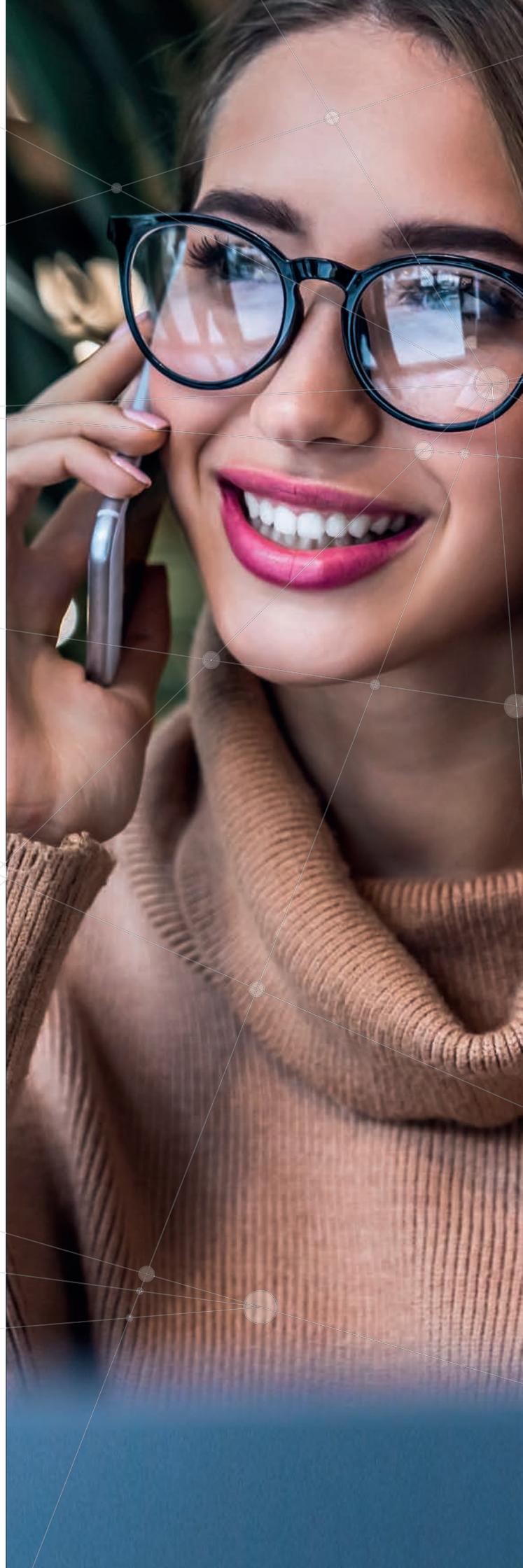
Bypassare la coda e ottenere  
assistenza immediata, con il tag "VIP"  
per i clienti prioritari



Integrazione con il tuo ERP tramite  
WebAPI per una gestione centralizzata

Scopri di più su

[www.myproxima.info](http://www.myproxima.info)



# Migliora la gestione del servizio clienti.

Scegli di avere una **visione chiara** del carico di lavoro.

**Potenzia** l'efficienza del tuo team con il modulo **Call Center di PROXIMA**: potrai gestire con facilità lo smistamento delle chiamate, monitorare in tempo reale il flusso e i tempi di attesa, e molto altro ancora.

**Offrire un servizio clienti impeccabile, non è più un'utopia.**



## Applicazione software dedicata

Questa funzionalità, da installare sui PC di agenti e supervisor, permette di gestire in modo pratico e rapido sia le chiamate in arrivo al call center, sia le attività degli agenti.



## Gestione delle code

Rendi più piacevole l'esperienza dei chiamanti con l'uso di musica d'attesa personalizzata e messaggi di cortesia. Distribuisci le chiamate in modo intelligente tra gli operatori disponibili tramite la configurazione delle priorità e la definizione di strategie di smistamento.



## Statistiche CDR

Genera report dettagliati di chiamata. Monitora le metriche di interesse come durata, tempi di attesa, chiamate perse per analizzare le performance del tuo call center.



## Supervisione Code

Monitora in tempo reale l'attività degli operatori e lo stato delle chiamate. Da utente amministratore, potrai intervenire direttamente su ogni singola chiamata per fornire supporto a chiamanti e operatori aziendali. Questa funzionalità permette di mantenere alta la qualità del servizio, poiché diminuisce il tempo di azione nel decision-making.

# Personalizza la gestione delle code di chiamata.

Migliora l'user experience con funzionalità dedicate: anche una semplice chiamata in attesa sarà un piacere con il modulo Call Center.

- ✓ Agenti di risposta: più strategie di ingaggio tra gli agenti di risposta.
- ✓ Attesa personalizzabile: musica d'attesa fissa o a scelta nella coda.
- ✓ Parametri della coda: temporizzazione personalizzabile della coda.
- ✓ Permessi personalizzabili: permessi di ascolto e supporto agli agenti personalizzabili.
- ✓ Visualizzazione SLA: intervalli SLA personalizzabili.
- ✓ Notifiche SLA: notifiche di superamento degli SLA impostati.
- ✓ Invio schedulato dei report delle statistiche di coda.
- ✓ Indicatore di posizione coda: annunci personalizzabili al chiamante per indicare la sua posizione in coda e il tempo di attesa.



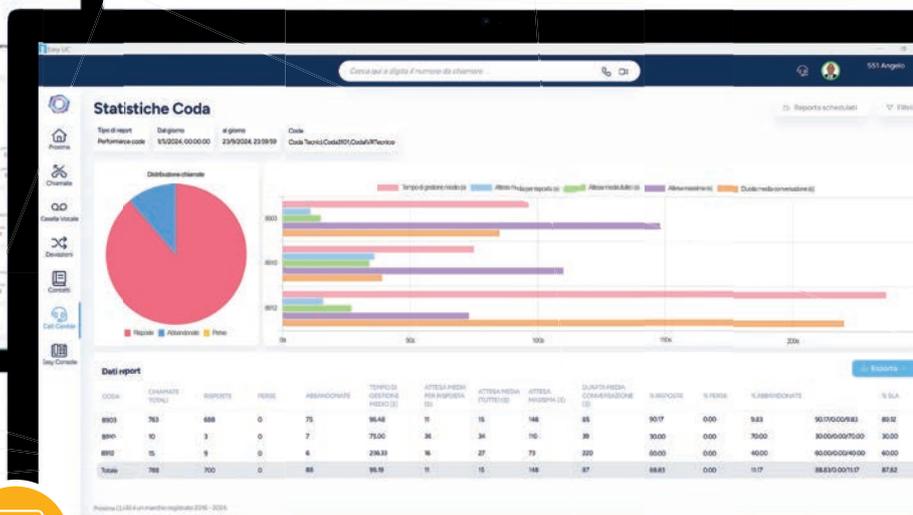
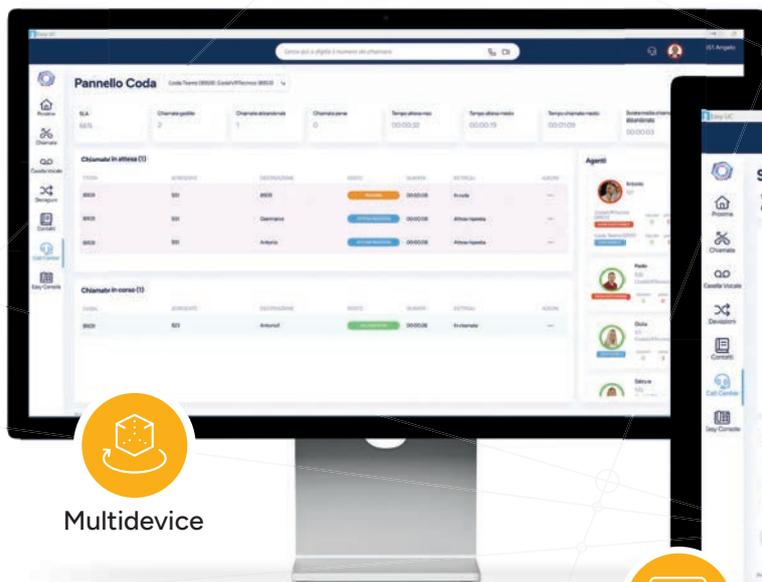
## Gestione delle chiamate VIP

Identifica e assegna un instradamento prioritario ai chiamanti VIP. Questa funzionalità evidenzia i numeri di telefono VIP in tempo immediato, così da garantire una risposta rapida e tempestiva. I contatti prioritari vengono visualizzati in modo chiaro e distintivo e ti permettono un riconoscimento a colpo d'occhio.



## Definisci il livello di performance del tuo servizio di risposta

Imposta una soglia di livello di servizio (SLA) personalizzata per ciascuna coda, così da monitorare le performance in ogni momento. Ogni volta che la soglia predefinita verrà superata, riceverai notifiche in tempo reale per assicurare un controllo preciso e proattivo del servizio. Un elemento che ti permetterà di svolgere il servizio clienti con rapidità e qualità.



Multidevice

Interfaccia intuitiva!

[www.myproxima.info](http://www.myproxima.info)

# Statistiche avanzate: il tuo centro operativo sotto controllo.

Perché accontentarsi di statistiche standard quando puoi ottenere quelle avanzate?

**Scopri cosa puoi ottenere di più.**



Visualizzazione real-time  
dello stato di tutte le code

Potrai visualizzare il raggruppamento delle code di tutte le chiamate in corsa. Bella roba, eh?!



Esportazione manuale/automatica  
in CSV-PDF

Invio tramite mail dei report delle chiamate non gestite. Ricevi report automatici sulle chiamate perse e abbandonate, così puoi intervenire subito e migliorare il servizio clienti.



Monitoraggio in tempo reale  
con Grafana

Usa le metriche Prometheus per creare dashboard personalizzate e avere una visione istantanea dei tuoi dati. [Sono da definire i requisiti per le piattaforme cloud e operator].



# Proxima Call Center

Migliora la gestione  
del servizio clienti.

