

Semplificare l'offerta

di una Customer Experience di Nuova Generazione



PureConnect

 GENESYS™

The image features a solid orange background. On the left side, there is a thick, white, abstract line graphic that forms a series of interconnected loops and curves, resembling a stylized letter 'F' or a continuous path. The text is positioned to the right of this graphic.

Semplificare e Garantire la Qualità
delle Relazioni con i Clienti



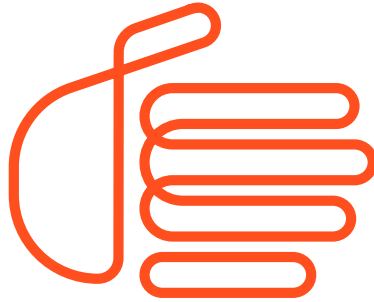
Soddisfa le Aspettative Crescenti di Clienti e Dipendenti

“Abbiamo scelto PureConnect per via della sua architettura basata su un'unica piattaforma all-in-one... non volevamo più gestire una moltitudine di piattaforme e vendor.”

Transat A.T.

Affidati a una piattaforma all-in-one per fornire a clienti e dipendenti tutto quello di cui necessitano, e meritano. Anziché investire tempo e denaro per aggiornare un'infrastruttura complessa e superata, scegli una soluzione che ti permetta fin da subito di interagire al meglio con clienti e dipendenti, rispettando l'evoluzione delle loro aspettative. La giusta soluzione all-in-one comprende una piattaforma che:

- Crea un cliente più fidelizzato permettendogli di comunicare con te attraverso la modalità che preferisce.
- Consente agli agenti di interagire con i clienti in modo corretto e di svolgere al meglio il proprio lavoro.
- Semplifica la valutazione delle prestazioni e la gestione su più canali svolta da supervisori e manager.
- Libera lo staff IT perché possa soddisfare le esigenze di business quando è necessario.



PureConnect

PureConnect è parte integrante del portafoglio Genesys Customer Experience Platform, pensato per aiutare le aziende come la tua a offrire una Customer Experience di nuova generazione, coerente, costante e personalizzata.

Semplificare per una Migliore Customer Experience

PureConnect è una soluzione di engagement multicanale all-in-one rapida da implementare, facile da amministrare, costruita per essere flessibile e semplice da usare e personalizzare, economicamente conveniente e dedicata a realtà di medie e grandi dimensioni. Disponibile sia su cloud che on premise, PureConnect ti permette di sostituire più soluzioni puntuali con un'unica piattaforma che estende le capacità dei dipendenti e fidelizza i clienti.

Fai di più con meno

Una piattaforma multicanale all-in-one ti consente di offrire una migliore Customer Experience semplificando le attività di amministrazione, aumentando le prestazioni operative e abbassando il costo totale di possesso.

Raggiungi prima i risultati

Un unico insieme di applicazioni, vasto e profondo, ti permette di implementare e mettere in moto rapidamente nuove applicazioni e servizi non appena sei pronto a entrare in azione. Le nuove funzionalità sono già previste nelle interfacce esistenti.

Ottieni la massima flessibilità e proteggi gli investimenti

Un'architettura aperta e basata su standard ti offre la flessibilità necessaria ad allineare le applicazioni ai tuoi requisiti di business. Inoltre, puoi salvaguardare gli investimenti del passato integrando PureConnect con qualsiasi applicazione già presente in azienda.

Riduci i rischi

Adottando la piattaforma leader di mercato PureConnect abbatti i rischi di business. Se sei un cliente cloud, puoi farlo scegliendo un'istanza applicativa personale, decidere di mantenere sulla tua stessa rete il traffico voce e le registrazioni delle interazioni, e stabilire le tempistiche di aggiornamento in base alle tue esigenze.

I Traguardi che Puoi Raggiungere con PureConnect

Plasma tutto l'ambiente in base alle tue necessità: aggiungi canali, applica modifiche, scala il servizio in base al periodo dell'anno o virtualizza le attività quando apri nuovi contact center.

Poniamo ad esempio, che tu debba implementare un nuovo canale digitale. Questo processo richiede l'aggiornamento di una delle applicazioni in uso, che si aggiunge ai tanti altri progetti IT da portare a termine. E, se questo non dovesse bastare, la stagione più impegnativa dell'anno è dietro l'angolo.

Nessun problema. Grazie alla piattaforma all-in-one PureConnect puoi infatti implementare il nuovo canale senza influire sulle tue attività quotidiane e interrompere l'operatività delle tue risorse. E questo è solo uno degli enormi vantaggi di business derivanti dal passaggio a PureConnect.

“La soluzione (PureConnect) si è subito distinta da quella di altri vendor per via del ricco insieme di caratteristiche, capacità di integrazione e valore offerto. Abbiamo inoltre apprezzato la possibilità di poter personalizzare PureConnect per allinearla al nostro modo di agire – di oggi e di domani – garantendoci nel contempo quel grado di controllo interno adeguato alla nostra particolare attività.”

EMS



Sostituisci un'Infrastruttura Complessa con una Singola Piattaforma

Dì addio agli ambienti complessi grazie all'architettura all-in-one PureConnect, per semplificarti la vita, migliorare le prestazioni e, cosa più importante, fornire ai clienti un'esperienza più agevole indipendentemente dalla modalità di interazione prescelta. Supporta fino a 10.000 agenti contemporaneamente su un solo server affidandoti a un insieme integrato di applicazioni. Questo è il momento di sostituire un'infrastruttura complessa e fragile con una piattaforma unica e raffinata, senza difficoltà.

Accedi a un Insieme Vasto e Profondo di Soluzioni

Accedi rapidamente a soluzioni di self-service, inbound digitale, outbound, ottimizzazione della forza lavoro, di analisi e integrazione. Diversamente dalle offerte di altri vendor, le nostre sono concepite fin dall'inizio per funzionare insieme. Non appena sei pronto ti basta quindi un attimo per aggiungere nuovi canali digitali o funzionalità di analisi vocale in tempo reale, mantenendo un'unica vista sul cliente grazie a una dashboard sempre aggiornata.

Aggiorna Senza Problemi

Non ti preoccupare degli aggiornamenti. Le nuove funzionalità sono aggiunte direttamente al desktop omnicanale che agenti e supervisor stanno già utilizzando. Ecco che non dovrai dedicare tempo ed energie a interminabili processi di implementazione o di integrazione, nonché ad attività di formazione avanzata.

Impara a Soddisfare le Esigenze in Evoluzione senza l'Aiuto dell'IT

Introduci modifiche senza l'aiuto dell'IT grazie alle semplici procedure di configurazione della piattaforma PureConnect. Puoi perfino creare flussi di contatto e predisporre registrazioni self-service con riconoscimento vocale integrato e funzionalità di richiamata. Insieme al tuo team dedicato alla Customer Experience rispondi rapidamente alle esigenze in rapida evoluzione dei clienti così come a quelle dell'utenza business interna.

La nostra architettura aperta e basata su standard ti permetterà di mantenerti perfettamente allineato alla strategia aziendale indipendentemente dalle modifiche che apporterai nel tempo. Personalizza e sposa facilmente l'ambiente con applicazioni appena introdotte o già esistenti, servendoti di integrazioni pacchettizzate così come di un solido insieme di interfacce API.

E se hai bisogno di attivare nuove comunicazioni aziendali, anche in questo caso puoi farlo senza alcuno sforzo, non dovendo provvedere a un'implementazione PBX/UC a parte.

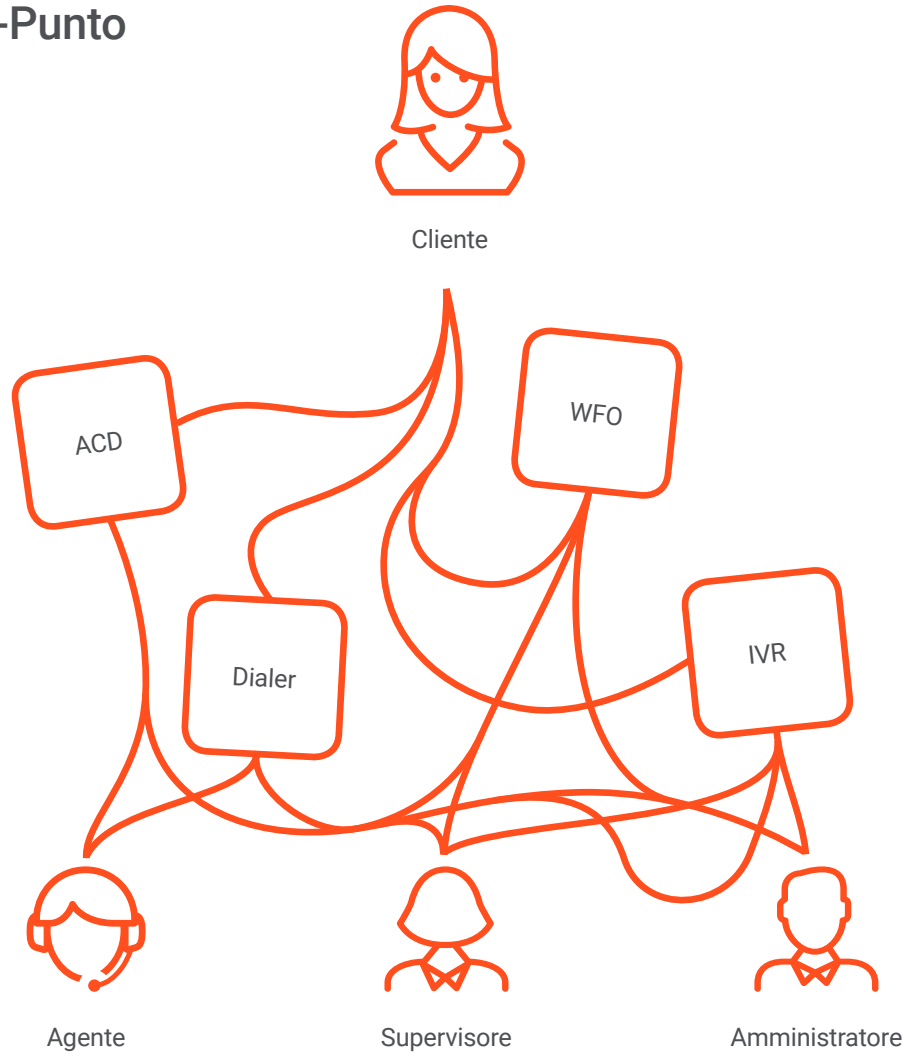
Acquista Sicurezza e Compliance sul Cloud

Trai vantaggio dalla massima sicurezza e dal controllo su cloud, con tutte le garanzie offerte dagli standard PCI, HIPAA, JITC o dallo scudo UE-USA per la privacy. Le applicazioni non vengono condivise, mentre le reti su cui si appoggiano possono essere private. Il traffico voce e le registrazioni possono anch'esse viaggiare sulla tua rete.

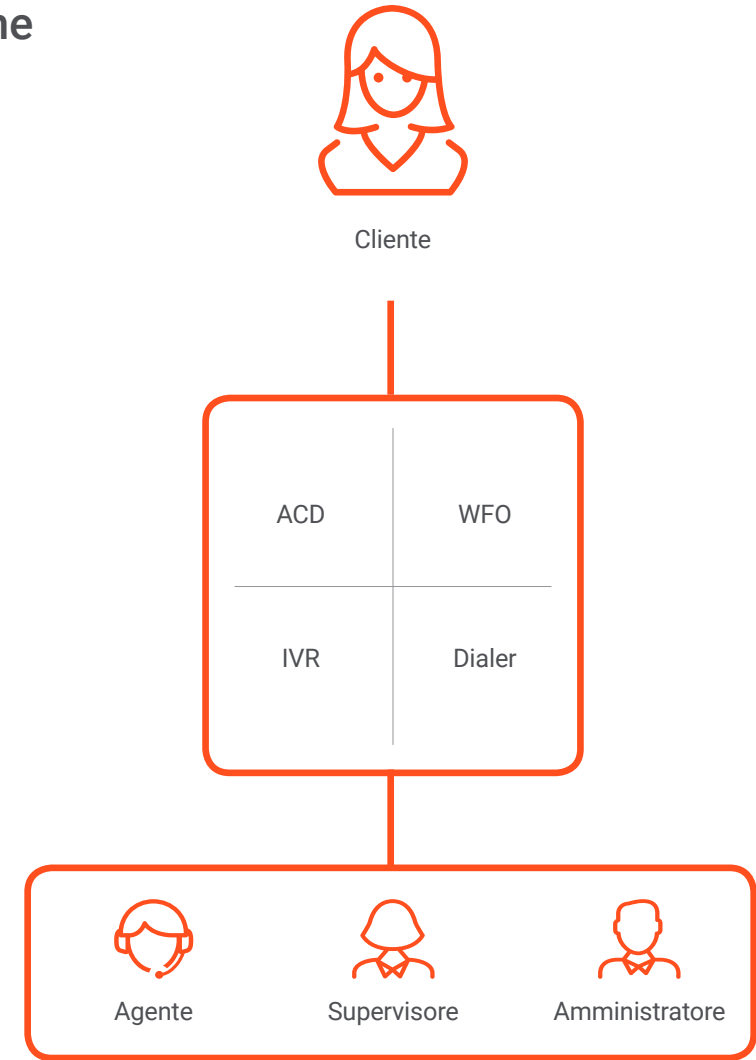
“Abbiamo selezionato PureConnect poiché, a differenza delle proposte dei vendor concorrenti composte dall'unione di prodotti proprietari, ha messo a nostra disposizione un'unica architettura, basata su una piattaforma aperta, permettendoci di partire più rapidamente.”

ESM

Multi-Punto



All-in-One



“L’architettura all-in-one PureConnect ci ha permesso di supportare gli utenti PBX e ACD su tutta l’azienda con un’unica interfaccia di gestione... ha quindi semplificato in modo significativo la gestione dei sistemi, aumentando l’efficienza operativa.”

Rivitalizza il Tuo Ambiente e Offri Esperienze Agevoli

È giunto il momento di sostituire un’infrastruttura superata composta da soluzioni puntuali e scollegate tra loro con una raffinata piattaforma all-in-one. Consenti ai dipendenti di concentrarsi sullo sviluppo di relazioni personalizzate con i clienti, e semplifica le attività di interazione da e verso di loro. Fornisci a supervisor e responsabili nuove informazioni, in modo tale che possano monitorare e ottimizzare efficacemente le prestazioni sui diversi canali. Soddisfa le esigenze di business quando necessario. In breve: offri esperienze eccezionali che non richiedono sforzi particolari.

Quando scegli PureConnect per modernizzare l’infrastruttura e le applicazioni non aggiorni solo la tecnologia e rendi più fluide le attività IT. Di fatto, stringi una collaborazione con il leader della Customer Experience, riconosciuto dai principali analisti di settore, consulenti, nonché da migliaia di clienti a livello mondiale.



Informazioni su Genesys

Ogni anno Genesys® abilita con successo oltre 25 miliardi delle migliori Customer Experience al mondo connettendo quotidianamente le conversazioni tra dipendente e cliente su ogni canale. Oltre 10.000 aziende in più di 100 Paesi hanno scelto la piattaforma di Customer Experience numero uno per produrre ottimi risultati e fidelizzare i propri clienti. Combinando la migliore tecnologia con l'ingegno umano abbiamo concepito soluzioni che rispecchiano la comunicazione naturale e soddisfano le aspettative. Le nostre soluzioni leader di mercato favoriscono un vero engagement omnicanale funzionando perfettamente su ogni canale, on premise e in cloud. Vivi la comunicazione così come dovrebbe essere: fluida, spontanea e profondamente abilitante.

Visita genesys.com/it su Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn e il blog Genesys.

Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders. © 2017 Genesys. All rights reserved.

