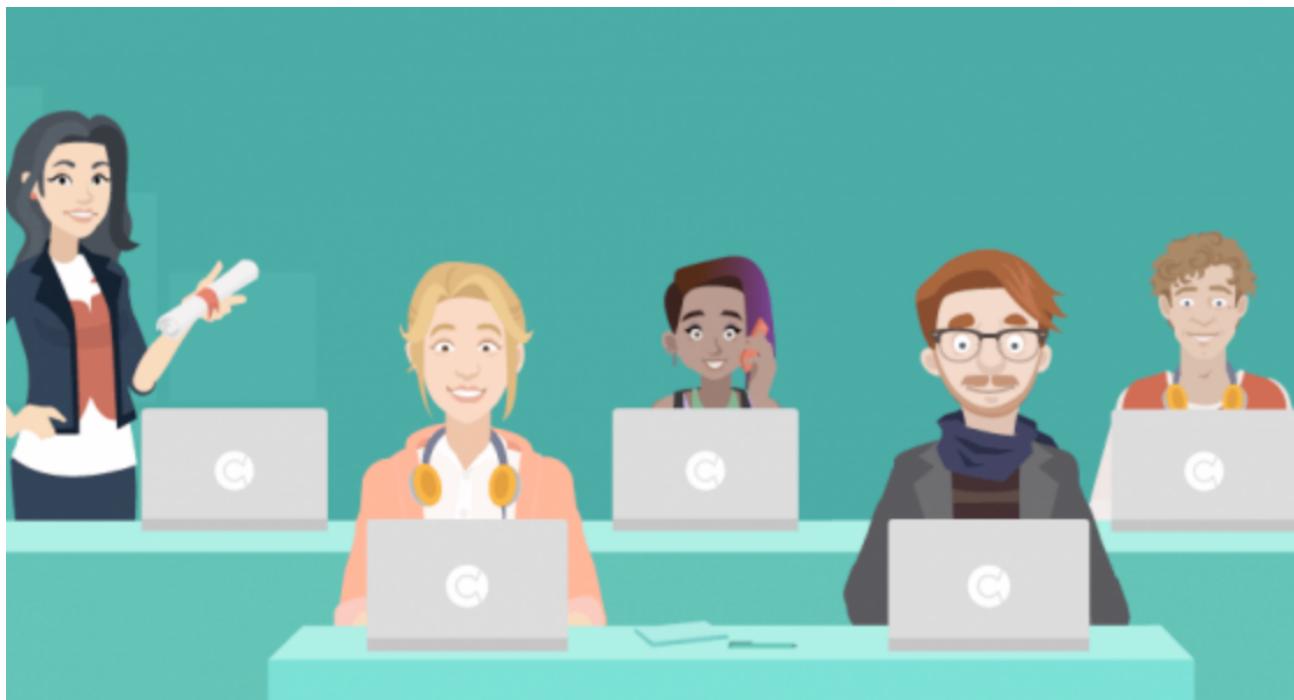


YOU KNOW KEEPCALL?



Essenziale per gestire il business via telefono

COME NON PREDERE TELEFONATE, PRENOTAZIONI,
PRESTAZIONI, ORDINI,
ORGANIZZARE MEGLIO IL DESK TELEFONICO,
RECUPERARE FATTURATO,
MIGLIORARE LA PROPRIA IMMAGINE CON LA CLIENTELA



Theles

Via Campobello, 24 - Pomezia - ROMA
Tel. 06 56567407 - Fax 069122031
www.theles.it - info@keepcall.it

INDICE

4 ALLA SCOPERTA
DI KEEPCALL

6 NON PERDERE
MA RECUPERARE

8 CONOSCERE
PER SCEGLIERE

10 CONOSCERE
PIANIFICARE
ORGANIZZARE

12 LE SOLUZIONI MIGLIORI
PER LE VOSTRE
ESIGENZE

14 MONITORARE &
PROGETTARE

16 QUALI SOLUZIONI DI
SOLITO VENGONO
SCELTE?

18 INTEGRAZIONE E
SINERGIA, E' IL
SEGRETO DI KEEPCALL

20 NESSUN
INVESTIMENTO E
RECUPERO FATTURATO

22 IL PESO DI UNA
BUONA
IMMAGINE

24 SE IL TUO
BUSINESS
E' IL TELEFONO

26 STRESS?

28 VANTAGGI

30 "KEEPSHOT"
THE AVANCED
MONITOR

32 UN'APP
CHIAMATA
KEEPCALL

34 MA COME
FUNZIONA
KEEPCALL?

50 NE VEDETE DI
TUTTI I COLORI?
A DOMANDA, RISPOSTA

54 KEEPCALL E IL
FUTURO DELLA
GESTIONE DELLE TLC

56 I 9 COMPORTAMENTI
DETERMINATI DA
KEEPCALL

58 LE 8 CARATTERISTICHE
DI KEEPCALL

62 KEEPCALL UNO DEI
PRODOTTI DI
THELES

64 "CLINIC NEWS"
RASSEGNA STAMPA
E NEWSLETTER

66 PER TROVARE
E PROVARE
KEEPCALL

Publicazione
di Theles srl
A cura della
Direzione
Comunicazione
& Immagine



ALLA SCOPERTA DI KEEP CALL

Questo piccolo volume vi guiderà alla scoperta di tutti i problemi che può porre un desk telefonico, nella ricezione del flusso telefonico quotidiano, nelle aziende che realizzano il proprio business prevalentemente con il telefono. Seguendo i piccoli e grandi problemi creati dalla difficoltà di contatto con i propri clienti, si scopriranno aspetti rimasti spesso in ombra, sottovalutati o addirittura ignorati. E prima di scegliere le soluzioni da adottare, occorrerà conoscere al meglio tutte le caratteristiche di questi flussi entranti per capire cosa va modificato e quali opzioni adottare. Tra le soluzioni più avanzate e dalle caratteristiche uniche, conoscerete le potenzialità di KeepCall, un prodotto unico nel suo genere grazie al quale non perderete più telefonate e recupererete fatturato.

Il telefono è il connettore
attraverso il quale il business
entra nell'azienda

Meno telefonate si perdono e
più aumenta il fatturato



NON PERDERE, MA RECUPERARE

Secundo i comportamenti generalmente adottati, il ruolo del telefono, in una struttura che fa business proprio grazie alle chiamate dei propri clienti, ha un effettivo rilievo ma spesso non viene considerato come dovrebbe. Essendo la porta attraverso cui entrano ordini, prenotazioni, richieste di prestazioni varie... insomma meriterebbe un'attenzione maggiore a cominciare dalle caratteristiche del flusso telefonico entrante di cui, di solito, si sa poco o niente. E invece occorre sapere che con KeepCall si risolve il problema che molti non conoscono o sottovalutano: le telefonate perse. E contemporaneamente si recupera il mancato fatturato dovuto agli ordinativi che non sono pervenuti perché il desk telefonico non ha funzionato a dovere e ha permesso che fossero perse delle telefonate. E il business non è entrato.

La Perdita di telefonate

E' ormai fuor di dubbio che qualsiasi azienda lavori con un flusso di telefonate entranti perde chiamate. Di più o di meno, a seconda dell'organizzazione, del numero di linee e di operatori, la configurazione del centralino, ma le chiamate vengono inevitabilmente perse da tutti.



Saperlo o no. Sottovalutarlo

Alcuni intuiscono il fenomeno, altri lo ignorano. Ma comunque c'è una generale sottovalutazione che porta a marginalizzare il problema e a perdere molti clienti.

Missing Calls

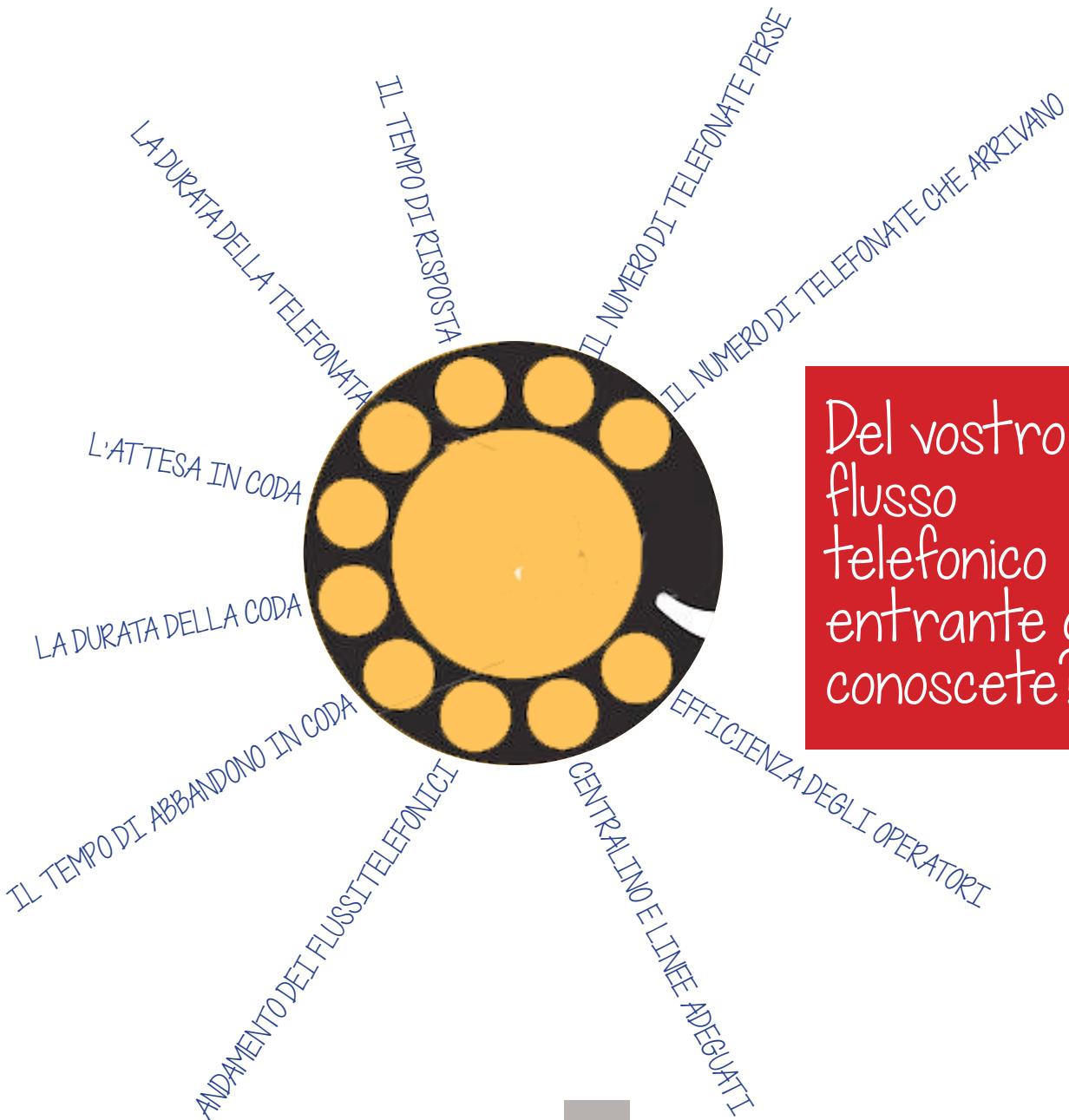
Quante se ne perdono?

In alcune strutture si arriva a perdere il 70% delle telefonate ogni giorno. Sono perse, ma non definitivamente. Il cliente spesso chiama il giorno dopo sino a tre/quattro volte. E a volte riesce a prendere la linea. Ma comunque le telefonate perse definitivamente oscillano tra il 25% e il 40% di quelle totali.

Si o No?

CONOSCERE PER SCEGLIERE

Nessuno di noi si azzarderebbe a farsi operare senza essersi sottoposto prima alle opportune visite specialistiche, ad esami ed analisi di ogni tipo. Ma così non accade, se il malato è la struttura tecnica e gli operatori che la gestiscono, che deve ricevere le telefonate dei nostri clienti. A volte ci si accorge che non funziona a dovere, i clienti si lamentano perché le linee sono sempre occupate o per i lunghi tempi di attesa. Spesso per rimediare ai problemi si adottano soluzioni senza conoscere le cause. Così si arriva ad aumentare le linee, o ad allungare i turni, soluzioni prese un po' a tentoni nella speranza che qualcosa possa migliorare. Invece prima di adottare qualsiasi soluzione occorre conoscere ogni dettaglio del proprio flusso di telefonate entranti. Qui a fianco, abbiamo elencato i più importanti elementi da conoscere prima di prendere qualsiasi decisione.



Del vostro
flusso
telefonico
entrante cosa
conoscete?

Conoscere per organizzare Vi serve uno strumento come KeepCall che vi sveli i problemi.

Affrontare i flussi irregolari Vuol dire saper dosare le risorse in base alla conoscenza dei flussi

Come adottare le soluzioni migliori. Prima va analizzato il flusso delle telefonate entranti, vanno fatte statistiche, estrapolazioni che vi permettono di avere un'idea davvero chiara della vostra situazione.

Affrontare i flussi irregolari
Ad esempio, il numero degli operatori e le relative turnazioni, sono degli strumenti per affrontare l'andamento irregolare delle telefonate.

Conoscere
Pianificare
Organizzare

Organizzarsi Significa conoscere le proprie risorse e i propri problemi e cercare strumenti adatti a migliorare il proprio servizio.

CON KEEP CALL

**SCENDONO
LE TELEFONATE
PERSE...**



**...E IN
CONSEGUENZA
SALE
IL RECUPERO
DI FATTURATO**



LA SOLUZIONE MIGLIORE PER LE VOSTRE ESIGENZE

Qual è? Questa è la domanda che ci si dovrebbe porre ogni volta che ci si trova a dover risolvere problemi del desk telefonico o quando questo presenta malfunzionamenti di vario tipo. Va fatto però un passo indietro e occorre tornare a farsi la solita domanda. Chi di noi si farebbe operare senza aver consultato un medico, senza aver fatto esami e visite specialistiche? Insomma, senza avere un quadro completo e chiaro di cosa è che richiede l'intervento. Con il vostro desk telefonico è lo stesso. Prendere decisioni sulle linee, sul centralino, sul numero degli operatori, senza conoscere prima tutte le caratteristiche del flusso delle telefonate entranti, può essere inutile e talvolta addirittura dannoso. Con KeepCall la prima attività consiste proprio nel monitoraggio e nell'analisi dei dati che vi consente di adottare la soluzione più adeguata.



Le informazioni che servono per non perdere telefonate con KeepCall sono a portata di mano in ogni momento

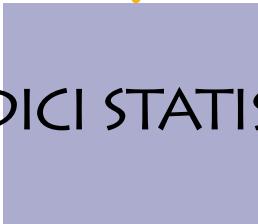
MONITORARE & PROGETTARE

Non è in caso che KeepCall venga offerto con una formula che prevede un test iniziale di tre settimane. Le prime due sono dedicate ad analizzare i dati del flusso telefonico in modo da creare, con un monitoraggio costante, una base di rilevazioni e indicatori che vengono elaborati per sapere quante telefonate si perdono, quanto dura l'attesa, quanto è lunga la telefonata, quanto il cliente attende in coda, qual è l'andamento del flusso.... Insomma tutto quello che serve per poter progettare la soluzione che sia più adeguata alla tipologia di traffico e alle esigenze della struttura. E così la terza settimana sarà dedicata ad un test di KeepCall che metterà in tutta evidenza la qualità del servizio prima e dopo, permettendo di confrontare i dati con e senza KeepCall.



DATI IN REAL TIME

Con KeepCall viene fornita un'app che permette di monitorare in tempo reale il funzionamento del desk telefonico per avere così il controllo sul suo grado di efficienza



INDICI STATISTICI

Anche i dati storici fanno parte della serie di informazioni che permettono di elaborare quelle statistiche che risultano molto utili alla comprensione dell'andamento dei flussi



TREND E TENDENZE

Grazie ai dati storici si possono determinare tendenze che permettono di organizzare meglio le proprie risorse, le turnazioni degli addetti, ottimizzando tutto il processo

LE SOLUZIONI DI SOLITO SCELTE

Senza conoscere la situazione del proprio flusso telefonico e il grado di efficienza del proprio desk telefonico, si finisce spesso spesso per adottare soluzioni che non sono calibrate sulla esigenze effettive. Ecco quelle più praticate. Alcune volte vengono aumentati sia le linee telefoniche che gli operatori. Altre volte si allungano i turni degli addetti a rispondere alle telefonate. In altri casi si sceglie l'esternalizzazione totale del servizio: ordini, prenotazioni, richieste d'informazioni vengono appaltate ad una società esterna, di solito un call-center, che fornisce un servizio completo. Ma sono vere soluzioni? Nel senso che sono in grado di ottimizzare l'impiego di risorse, i costi e la qualità del servizio? Per quella che è la nostra esperienza sul campo e dai dati acquisiti negli anni, possiamo dire che non sono queste le soluzioni più adatte.



PIU' LINEE
E PIU'
OPERATORI

Aumentare le linee e gli operatori può voler dire far fronte a tutte le telefonate che arrivano (o quasi tutte). Con questa soluzione però, mentre si riesce a far fronte ai picchi di telefonate che si verificano nella giornata, si avranno periodi, in cui le telefonate diminuiscono e gli operatori sono sottoutilizzati. E così il costo aumenta e non è commisurato con le esigenze



ISTITUIRE
TURNI
PIU'
LUNGI

Anche allungare i turni delle risorse dedicate alla risposta telefonica può non riuscire a far fronte ai picchi e quindi fa perdere comunque chiamate,



ESTERNALIZZARE
OGNI
TIPO DI
SERVIZIO
TELEFONICO

Appaltando il servizio all'esterno, si perde il controllo sul traffico telefonico e sulla qualità del servizio e il risparmio non sempre è assicurato, con possibili conseguenze sull'immagine

INTEGRAZIONE E SINERGIA: IL SEGRETO DI KEEP CALL

La soluzione che adotta KeepCall tende a riequilibrare le risorse necessarie per fare fronte alle esigenze. Questo significa che il suo servizio si integra con il lavoro del desk telefonico della struttura e questa sinergia permette di affrontare il picchi di telefonate e in sostanza di non perderle più, permettendo così alla clientela di raggiungere facilmente la struttura . fare i propri ordini, prenotazioni o chiedere informazioni. Si evitano ai clienti le lunghe attese in coda e l'immagine nei loro confronti migliora notevolmente. Tutto questo avendo peraltro sotto controllo il flusso delle telefonate, l'efficienza del desk operatori e, grazie ad un'app che viene fornita, si può avere il polso della situazione in tempo reale. Una soluzione che nasce da una complessa programmazione, da una lunga fase di test sul campo e dai dati tratti da centinaia di migliaia di telefonate delle aziende che hanno adottato KeepCall.

**AZIENDA
A**

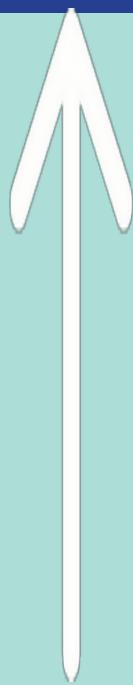
**AZIENDA
B**

LIVELLO DELL' AZIENDA "A" CHE DIMENSIONA LE SUE RISORSE SUI PICCHI DELLE TELEFONATE

Area Gialla: i periodi in cui gli operatori della struttura A sono inattivi perchè non ci sono telefonate da ricevere

Picchi di telefonate che vengono recuperate da KeepCall e che la struttura B avrebbe perso

LIVELLO DELL' AZIENDA "B" CHE DIMENSIONA LE SUE RISORSE SULLA MEDIA DELLE TELEFONATE



**Range di
telefonate
prese dagli
operatori
del desk
telefonico
della
struttura B**

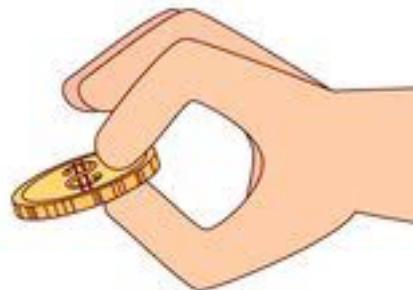


NESSUN INVESTIMENTO & RECUPERO FATTURATO

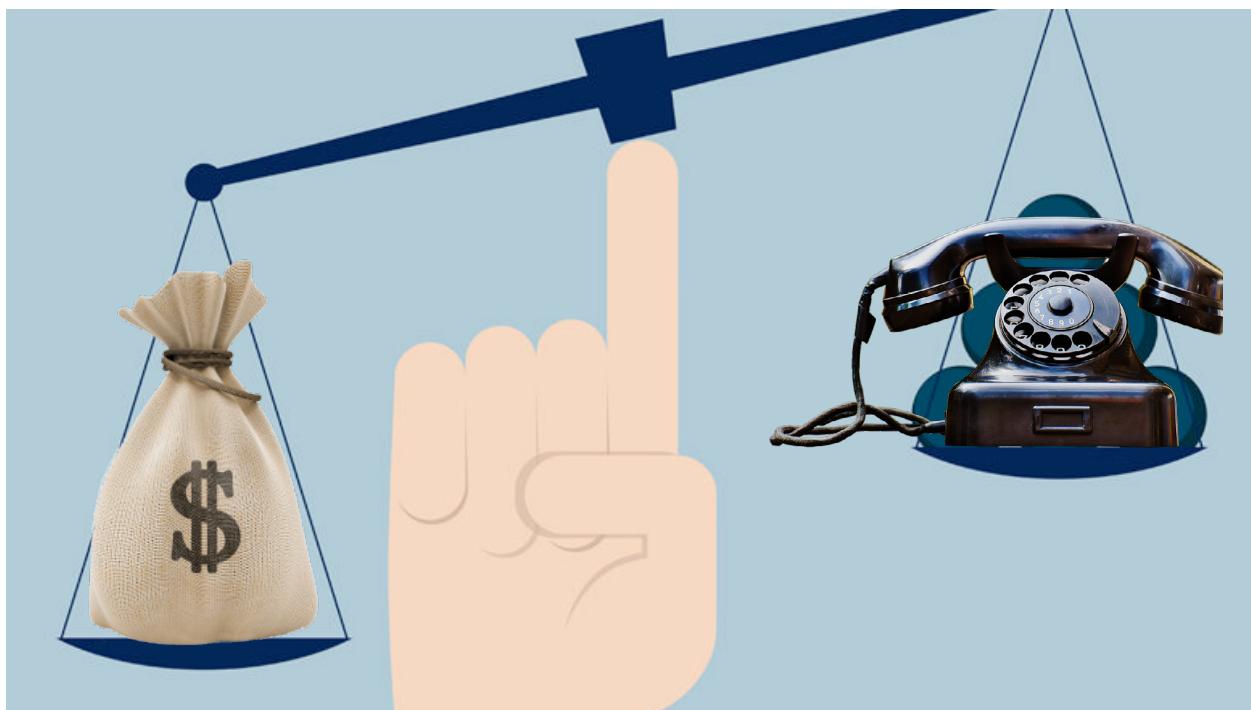
Grazie alla formula con cui KeepCall viene proposto, l'investimento che si richiede all'azienda è pari a zero. Infatti KeepCall viene dato in prova per tre settimane a titolo totalmente gratuito. Nelle prime due settimane, c'è un'analisi approfondita e completa di tutte le caratteristiche del flusso telefonico entrante. Quindi c'è la terza settimana in cui viene attivato KeepCall con tutte le sue funzioni per dimostrare come le telefonate non vengano più perse e la struttura inizi a migliorare il servizio e recuperare anche fatturato. Se si decide di adottare KeepCall, dopo la firma del contratto, si parte con il servizio la cui prima fattura sarà pagata dopo un mese. Ma al momento di pagare, la struttura avrà già iniziato a recuperare telefonate, e fatturato, da cinque settimane (primo mese + settimana in prova) con un saldo abbondantemente positivo.



Fatturato da recupero telefonate



Canone primo mese KeepCall



L'importo della prima fattura sarà abbondantemente coperto dal fatturato delle telefonate già recuperate

IL PESO DI UNA BUONA IMMAGINE

Molte azioni vengono intraprese dalle aziende nell'attività di miglioramento della propria immagine. Alcune più concrete, e riguardano il miglioramento della qualità del servizio offerto, altre destinate ad incidere più sul versante emotivo della clientela. Una serie di attività pubblicitarie e di marketing che mirano ad elevare l'immagine della struttura stessa agli occhi del cliente. Ma il primo passaggio del cliente è quello della telefonata e se deve scontrarsi con una situazione che presenta linee sempre occupate, oppure lunghe attese in coda, o anche telefoni che squillano a vuoto, non c'è campagna di "customer care" che valga. L'immagine della struttura ne riceve un brutto colpo, soprattutto perché le cattive esperienze vengono subito condivise (oggi addirittura sul web). Anche se il servizio o i prodotti che la struttura offre sono di alto livello, se la fase di contatto è traumatica avrà un effetto non positivo anche sul resto .

QUANTO CONTA LA GRATIFICAZIONE DI UN CLIENTE SODDISFATTO?



... la soddisfazione inizia dalla facilità con cui il cliente riesce a contattare l'azienda.

SE IL TUO BUSINESS E' IL TELEFONO...

Nonostante l'avvento delle nuove tecnologie e di innumerevoli modi di potersi mettere in comunicazione, ci sono delle attività per le quali il contatto con il cliente (o potenziale cliente) avviene ancora attraverso il telefono. Questo sin dai tempi dell'istituzione dei "numeri verdi" introdotti nel 1986 dall'allora SIP. Erano adottati da quelle aziende che avevano così a cuore il business portato dal cliente tramite telefonate, da accollarsene il costo ed invogliarlo non solo a telefonare, ma a sopportare anche lunghe attese. Oggi con le tariffe flat, il numero verde non ha più una sua funzione. Ma il telefono è ancora, nell'era della comunicazione digitale multicanale, lo strumento più utilizzato. E, visto appunto l'enorme progresso della comunicazione digitale, la "tolleranza" dei clienti sul malfunzionamento di un centralino, sulla difficoltà di mettersi in contatto e sull'essere costretti a sopportare lunghe attese va sempre diminuendo. Così l'efficienza e il livello del servizio telefonico assumono un'importanza notevole..

Il tuo business entra
attraverso una porta

La tua porta è
il telefono

Non lasciare
che si chiuda
o che rimanga
socchiusa







Non sparate sulla receptionist

Il cattivo funzionamento di un centralino e la perdita di telefonate non possono essere solo imputati ai centralinisti. Il problema è più complesso e coinvolge tutta la struttura telefonica: linee, centralino, telefoni, configurazione del sistema....



Il colpevole si chiama “trabocco”

Quando arrivano quattro telefonate contemporanee, in un centralino che ha tre linee telefoniche e tre operatori, la quarta telefonata, nel migliore dei casi, finisce in una coda telefonica, come la quinta, la sesta.... ma quando le contemporaneità sono decine? Ecco il “trabocco” che spesso l’azienda non riesce a gestire e che fa perdere telefonate.



La soluzione è nei “due livelli”

Il primo livello è il desk telefonico della struttura e il secondo è la piattaforma in cloud di KeepCall con il suo Contact Center. La sinergia tra i due permette di calibrare al meglio il servizio dal punto di vista economico, della qualità del servizio e della soddisfazione del cliente.

VANTAGGI

Abbiamo più volte affermato che la soluzione “KeepCall” è una novità nel panorama dei sistemi di gestione delle telefonate entranti. E questo grazie sostanzialmente a tre elementi. Il primo è la capacità di analisi che non si limita solo a quantificare la perdita delle telefonate, ma va più a fondo e fornisce una visione molto dettagliata e specifica del traffico della struttura. Il secondo elemento è l’originale combinazione di avanzate soluzioni in cloud e l’intervento delle risorse umane che si integrano riuscendo a fornire un servizio molto avanzato. Il terzo è la capacità di monitoraggio in tempo reale delle funzionalità del desk telefonico, elemento essenziale non solo per aver il polso della situazione in qualsiasi momento, ma anche per poter intervenire tempestivamente qualora, in seguito ad una situazione eccezionale, si rendesse necessaria una riconfigurazione dei turni o l’adozione di un supporto alle risorse addette al centralino..



SINERGIA CON KEEPCALL INVECE DI AUMENTARE GLI ADETTI AL DESK TELEFONICO

Invece di aumentare senza riscontri e riferimenti i receptionist, si ricorre, solo quando serve, alle risorse di KeepCall, integrando la propria capacità di risposta con quelle del sistema ed evitando di perdere telefonate.

CON KEEPCALL TUTTO SOTTO CONTROLLO ESTERNALIZZANDO, INVECE, NESSUNA SUPERVISIONE

Il monitoraggio con KeepCall avviene sia sul flusso di telefonate che arrivano all'azienda, ma anche su quello delle chiamate che vengono deviate su KeepCall



NESSUN INVESTIMENTO, RECUPERO DI FATTURATO E DEDUZIONI FISCALI

L'adozione di KeepCall crea fatturato dalle telefonate recuperate, ma grazie al periodo di prova gratuito il pagamento della prima fattura è ampiamente coperto dalle maggiori entrate. Il servizio si paga con un canone mensile quindi fiscalmente deducibile



GRAZIE A KEEPCALL, ALLE SUE ANALISI E ALLE SUE STATISTICHE

SI POSSONO STUDIARE LE MIGLIORI STRATEGIE PER OTTIMIZZARE IL SERVIZIO

I dati di KeepCall sono la base un processo di "decision support" ideale per impostare le direttive della futura pianificazione e della strategia aziendale per gli anni successivi



KEEPSHOT THE ADVANCED MONITOR

KeeShot è la sezione di KeepCall che raccoglie ed elabora i dati e le caratteristiche del flusso telefonico entrante. Insomma lo strumento che costituisce la base di conoscenze per adottare le soluzioni più idonee (va ricordato sempre che KeepCall è un sistema flessibile e **automodificante**). Ma KeepShot costituisce anche un prodotto a sè stante. Può cioè essere acquistato dalla struttura per mettere sotto controllo il suo flusso telefonico, a prescindere che poi scelga come soluzione KeepCall. E' uno strumento di grande utilità addirittura quando la struttura decide di esternalizzare non solo il servizio di risposta, ma anche quello di prenotazione, affidandolo, ad esempio, ad un call center. Infatti può essere utilizzato per non perdere il controllo sull'attività della struttura esterna che spesso gestisce questa fase in piena autonomia, senza che la struttura committente abbia un qualche tipo di controllo affidabile.



KEEPSHOT IL SISTEMA DI MONITORAGGIO PARTE INTEGRANTE DI KEEP CALL

KEEPSHOT: LO STRUMENTO DI CONTROLLO DI KEEP CALL



**FOTOGRAFA LA SITUAZIONE
DEI FLUSSI DELLE CHIAMATE
E L'EFFICIENZA DEL
DESK TELEFONICO
PER OTTENERE TUTTI I DATI**

UN'APP CHIAMATA KEEP CALL

Tra gli strumenti che rendono più versatile e funzionale KeepCall, c'è l'App che consente al gestore della struttura di monitorare in tempo reale l'attività del desk telefonico. E, se le strutture sono più di una, di poter controllare i desk di ognuna delle strutture. L'applicazione è estremamente utile proprio per chi deve controllare più strutture che, come si vede da due degli screen-shot nella pagina a fianco, vengono visualizzate grazie ad un sistema chiaro e facile da utilizzare. L'App viene fornita gratuitamente a tutti coloro che adottano KeepCall, ed ovviamente è comprensiva di tutti i successivi aggiornamenti.





ATTIVITA' DEGLI OPERATORI

DETTAGLIO

Sede 2

Operatori			
	4	2	2
	5	0	0
	7	3	3
	0	0	0
	24	24	15
	3	13	10
	15	37	15
	0	0	0
	0	0	0
TOTALI	58	79	45



DATI IN TEMPO REALE



KEEPCALL APP

MONITORAGGIO OVUNQUE



ATTIVITA' DELLE STRUTTURE

RIEPILOGO

Strutture			
SEDE 1 VIA ROMA	6	0	3
SEDE 2	2	0	2
SEDE 6	49	0	1
SEDE 4	103	0	2
SEDE 9	3	0	0
SEDE 3	7	0	0

MA COME FUNZIONA KEEP CALL?

Nelle pagine che seguono, offriamo una spiegazione punto per punto di come funziona KeepCall. E' una sorta di breve tutorial che da una parte illustra il percorso che fa la telefonata e dall'altra il meccanismo con cui funziona KeepCall e i relativi vantaggi.

1

PARTE LA TELEFONATA DEL CLIENTE



Una persona chiama la struttura per prenotare, fare un ordine, o richiedere una prestazione. La sua telefonata arriva al centralino...

... e cosa può succedere al desk operatori della struttura?

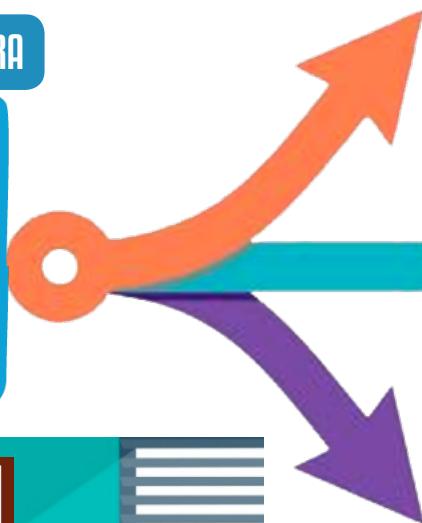
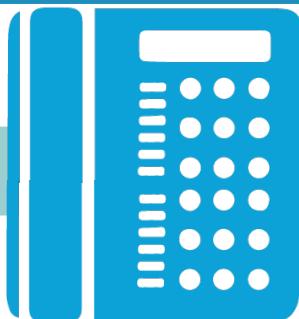
1) LA TELEFONATA ARRIVA E TROVA LA LINEA LIBERA
L'OPERATORE E' DISPONIBILE, PUO' RIPONDERE SUBITO E IL CLIENTE OTTIENE QUELLO PER CUI AVEVA CHIAMATO



2) LA TELEFONATA ARRIVA E TROVA LA LINEA OCCUPATA
OGNI OPERATORE E' GIA' AL TELEFONO CON ALTRI CLIENTI E INTANTO ALTRE TELEFONATE ARRIVANO IN CONTEMPORANEA



CENTRALINO STRUTTURA

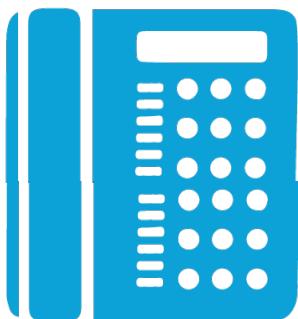


3) LA TELEFONATA ARRIVA E TROVA LA LINEA LIBERA, MA NESSUNO RISPONDE
GLI OPERATORI SONO IMPEGNATI IN ALTRI COMPITI, FRONT-OFFICE, AMMINISTRAZIONE, BACK-OFFICE, E NON RISPONDONO ALLE TELEFONATE

2

DOVE VANNO LE CHIAMATE ALLE QUALI NON VIENE RISPOSTO?

CENTRALINO STRUTTURA



IN UNA CODA TELEFONICA

Una coda che può arrivare a otto/nove telefonate e che fa perdere al chiamante oltre una decina di minuti. Molti utenti abbandonano prima che la struttura possa rispondere

ANDREBBERO PERSE

Esauriti gli spazi nella coda, le altre telefonate in arrivo cadrebbero e sarebbero definitivamente perse se... Se non ci fosse il recupero di KeepCall.

Q MANAGER

SONO INVIATE A KEEP CALL

Il dispositivo QM, collegato al centralino della struttura, devia le telefonate, che andrebbero perse, al server di KeepCall

DAL CENTRALINO DELLA STRUTTURA AL SERVER CLOUD DI KEEP CALL



DAL SERVER CLOUD AL CONTACT-CENTER DI KEEP CALL

CONTACT CENTER KEEP CALL



OPERAZIONI DEL CONTACT-CENTER

RISPONDE ALLA TELEFONATA

COMPILA UNA SCHEDA CON

LE RICHIESTE E I DATI DELLA

PERSONA CHIAMANTE

IVR

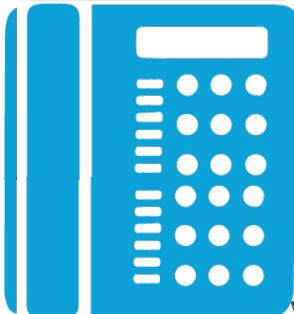
An orange circle containing a dark blue icon of a telephone keypad with a light blue vertical bar on the left side.

Se il Contact-Center di KeepCall risultasse occupato, la telefonata verrebbe inviata ad un sistema di Interactive Voice Response che assicura la compilazione della scheda che poi viene trasmessa al centralino

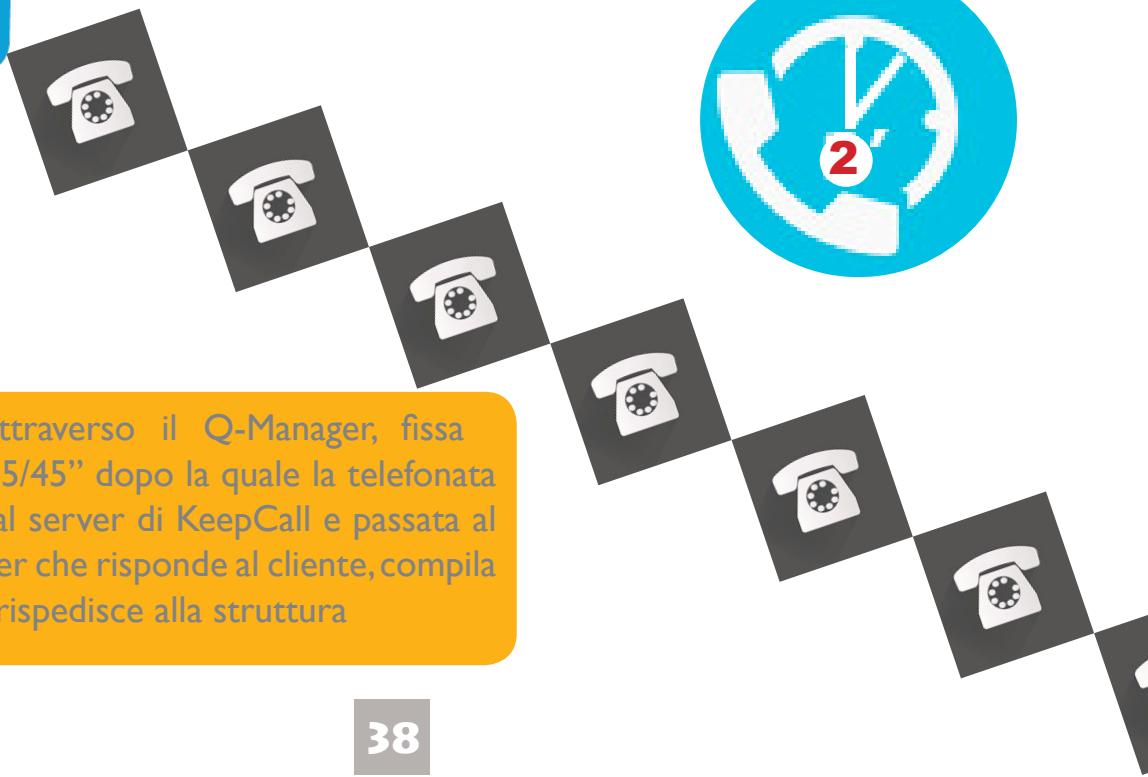
3

RECUPERO DELLE TELEFONATE MENTRE SONO IN CODA

CENTRALINO STRUTTURA



Le telefonate che arrivano al centralino quando tutte le linee sono occupate, vengono messe in una coda di attesa. Le nostre statistiche ci dicono che la “pazienza” dei chiamanti dura mediamente 2 minuti. Dopodiché abbandonano la telefonata.



KeepCall, attraverso il Q-Manager, fissa una soglia di 35/45” dopo la quale la telefonata viene deviata al server di KeepCall e passata al Contact-Center che risponde al cliente, compila la scheda e la rispedisce alla struttura



4

DOVE VANNO I MODULI COMPILATI DAL CONTACT-CENTER DI KEEPCALL

Arriva la telefonata

CONTACT CENTER KEEPCALL



COMPILA
LA SCHEDA



La scheda compilata
dal Contact-Center
viene inviata via web
agli operatori del desk
telefonico della
struttura



La scheda compilata dal Contact-Center di KeepCall arriva sui computer degli operatori del desk degli operatori della struttura

DESKTOP TELEFONICO DELLA STRUTTURA



Gli operatori hanno ora tutti i dati per richiamare quei clienti che non erano riusciti a contattare la struttura

5

LA FASE DELLA RICHIAMATA

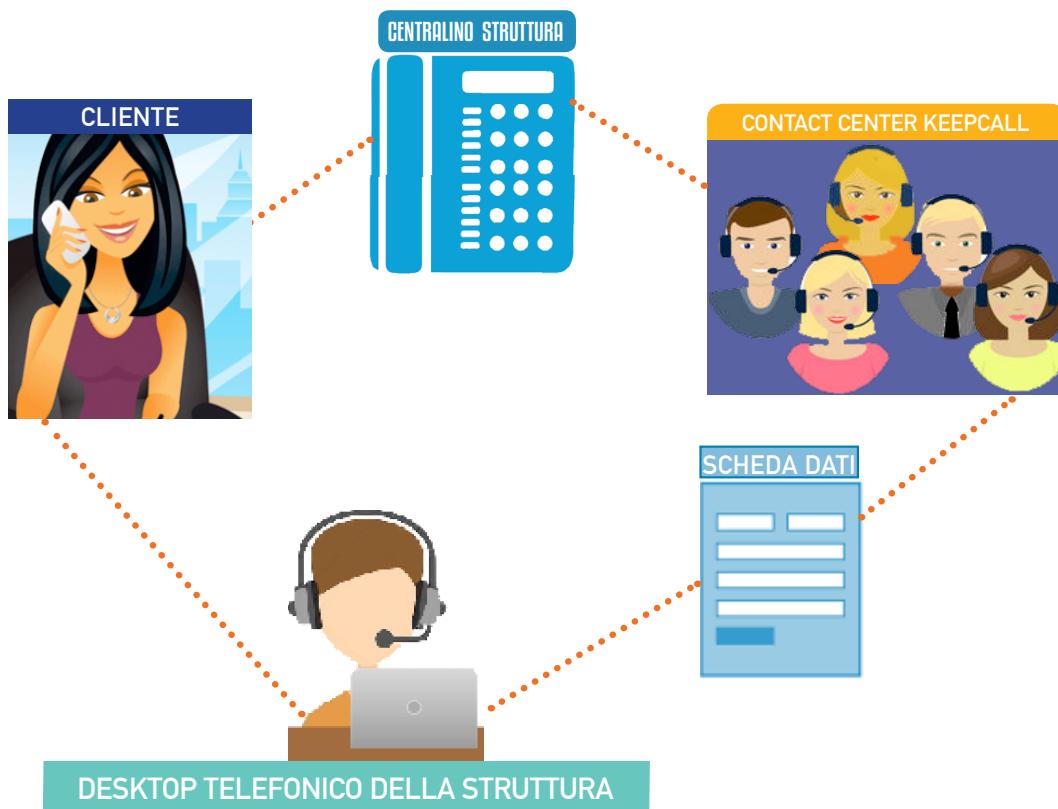


Dopo aver parlato con il Contact Center di KeepCall, il cliente viene richiamato dal desk telefonico della struttura stessa

Appena gli operatori del desk telefonico dispongono di una linea libera, possono richiamare i clienti indicati nella scheda



Nelle schede è riportato il nome, i recapiti, il tipo di richiesta ed altri dati utili. La telefonata che sarebbe andata persa è recuperata proprio grazie a KeepCall



6

KEEPSHOT, ADVANCED MONITOR L'OBIETTIVO DI KEEPCALL

KEEPSHOT E' UNA COMPONENTE IMPORTANTE DI KEEPCALL CHE CONSENTE DI FOTOGRAFARE TUTTE LE CARATTERISTICHE, I DATI E GLI ANDAMENTI DI UN FLUSSO TELEFONICO ENTRANTE. **E, PUR ESSENDO UNA COMPONENTE ESSENZIALE DEL SISTEMA, PUO' ESSERE UTILIZZATO ANCHE AUTONOMAMENTE**



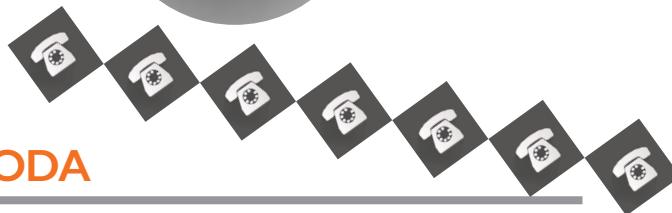
**CHE COSA
VI RIVELA
KEEPSHOT?
ECCO I DATI
PRINCIPALI**

**IL NUMERO DELLE
TELEFONATE ENTRANTI**



**IL NUMERO DELLE
TELEFONATE PERSE**

**IL NUMERO DELLE
TELEFONATE IN CODA**



**IL TEMPO DI ATTESA IN CODA
E QUELLO DI ABBANDONO DELLA TELEFONATA**

IL TEMPO DELLA DURATA DELLA TELEFONATA

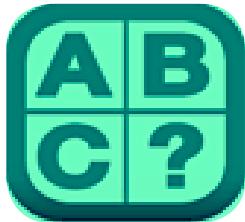


**I DATI DELL'ATTIVITA' DEL
DESKTOP TELEFONICO**



7

BREVE GLOSSARIO DI KEEP CALL



Qui di seguito vi elenchiamo e vi spieghiamo alcuni termini non proprio consueti, che sono usati nella descrizione di KeepCall

CALL BACK - Nell'ambito di KeepCall è letteralmente “la richiamata”, quella che effettua l'operatore telefonico della struttura dopo che il Contact Center di KeepCall ha preso la telefonata del cliente, l'ha sintetizzata in una scheda e l'ha inviata all'operatore della struttura

CLICK TO CALL - Letteralmente cliccare per chiamare, per telefonare. E' un'azione che si compie su internet attraverso un device digitale (computer, tablet, smartphone) e che permette di contattare qualcuno.

CONTACT-CENTER - Il sistema di piattaforma telefonica e operatori di Keep Call che rispondono alle telefonate perse dal desk telefonico della struttura. Il sistema elabora una scheda con i dati e le richieste del chiamante e trasferisce via web detta scheda agli operatori telefonici della struttura

I.C.A.M. - Si tratta dell'acronimo di Incoming Calls Advanced Management che tradotto suona Gestione avanzata delle telefonate entranti. E' un settore delle TLC che studia le problematiche e i sistemi di comunicazione telefonica in relazione ai flussi delle chiamate in entrata

Q-MANAGER - L'abbreviazione di Queue Manager, cioè di quel dispositivo che allacciato al centralino permette la "Gestione delle code", la deviazione di telefonate a indirizzi predefiniti e altre funzioni

TRABOCCO - E' il fenomeno che si verifica quando un centralino dotato di un X numero di linee, riceve una quantità di telefonate in numero maggiore rispetto alle linee o rispetto agli operatori.

V.o.IP - Anche questo è un acronimo, Voice over IP, Voce tramite protocollo internet, cioè consente una comunicazione audio-video real-time, unicast o multicast, su rete a pacchetto.



8

QUALCHE NUMERO DI KEEP CALL



50-70%
TELEFONATE PERSE
AL GIORNO



25-35%

TELEFONATE PERSE DEFINITIVAMENTE

1:30



Rapporto tra il costo del servizio KeepCall e quanto invece recuperato in termini di fatturato fatturato, in seguito all'incremento del business dovuto al recupero delle telefonate perse -----

2
minuti

Il tempo medio di attesa di un cliente in stand by in una coda prima di abbandonare la telefonata



NELLA GESTIONE DELLE VOSTRE TELEFONATE ENTRANTI

ne vedete di tutti i colori?

Se ci avete seguito fin qui, cioè per una cinquantina di pagine, vi sarete ormai fatta una idea abbastanza chiara di cosa è KeepCall, a cosa serve, come funziona, quali sono i suoi vantaggi.... Ma i problemi dei desk telefonici sono abbastanza complessi e anche soluzioni più avanzate come KeepCall sono complesse. A questo proposito abbiamo voluto riassumere, nelle pagine che seguono, una serie di domande, con relative risposte, che potranno servire a chiarire meglio alcuni punti, a ricordare alcuni concetti e ribadire alcune funzionalità del servizio, tanto per riassumere complessivamente alcuni punti essenziali e alcune caratteristiche uniche che KeepCall è in grado di offrire ai suoi clienti

A DOMANDA... RISPOSTA



Sto pensando di esternalizzare tutto il servizio di prenotazioni. KeepCall può fare anche questo?

Certo, tra le sue potenzialità c'è anche quella di acquisire il servizio di prenotazioni, in più con la funzionalità di KeepCall, che permette di mantenere il controllo di tutte le fasi del flusso telefonico e dell'efficienza del Contact-Center. Nella nostra filosofia c'è sempre, e anche in questo caso, l'idea guida di un'integrazione tra l'attività della struttura e la tecnologia di KeepCall

Come faccio a sapere se davvero perdo telefonate e se mi serve adottare KeepCall?



KeepCall viene offerto con periodo di prova di tre settimane. Nelle prime due viene effettuata un'analisi del suo flusso telefonico entrante, ricavando tutti i dati che servono, oltre a sapere quante telefonate si perdono, anche a scegliere la migliore soluzione per evitare questo fenomeno. La terza settimana viene attivato KeepCall e alla fine di questa potrà confrontare il numero di telefonate perse con e senza KeepCall e fare la sua scelta.



Possiedo diverse strutture sanitarie e vorrei sapere se il sistema KeepCall si può centralizzare e può funzionare per tutte le sedi

Non solo, ma in base ad alcuni dati si può decidere se è più funzionale e conveniente una soluzione centralizzata o una distribuita. Inoltre KeepCall può permettere l'interconnessione di diverse sedi e l'utilizzo sinergico tra gli operatori delle diverse sedi in base all'effettiva esigenza di questa o quella struttura. Tutto ciò grazie all'architettura flessibile con cui è costruito KeepCall per adattarsi alle diverse esigenze delle diverse situazioni.

A DOMANDA... RISPOSTA



In che modo KeepCall riesce a monitorare in tempo reale l'attività degli operatori del desk telefonico?

Tutto deriva dai dati che il Q.Manager trasmette al server di KeepCall. Tra i vari dati ci sono proprio quelli che si riferiscono all'attività del centralino in genere, ma anche di ogni singolo operatore, telefonata per telefonata. La rilevazione in tempo reale è fatta anche dall'App che può funzionare per una o più sedi, monitorando ogni operatore.

Il canone che si paga mensilmente per KeepCall in che modo funziona? E' a fasce? Oppure a consumo?



Il canone mensile di KeepCall è organizzato in fasce. Si tratta della quantità di telefonate gestite dal sistema. A seconda della portata del flusso telefonico, si può rientrare nella prima, nella seconda o nella terza fascia. Per ogni fascia si paga un forfait. Oltrepassato il limite di ogni fascia, ogni telefonata gestita viene fatturata a parte.



Cosa devo modificare del mio apparato telefonico (centralino, linee, telefoni) per adottare KeepCall?

Occorre prima fare delle verifiche sul cablaggio, sul tipo di centralino, e su numero delle linee e dei telefoni. Solitamente si deve solamente collegare il nostro Q.Manager al centralino. KeepCall non è invasivo e fornisce nuove funzionalità al desk telefonico.

Perché affermate che il servizio di KeepCall inizia a pagarsi da solo, già prima della prima fattura? Non esistono dei costi di attivazione da pagare subito?



Perché nel periodo di prova è compresa una settimana gratuita del servizio KeepCall e in quei giorni già si iniziano a recuperare telefonate quindi ordini e di conseguenza fatturato. Quando il cliente firma il contratto pagherà la prima rata di canone dopo quattro settimane, periodo in cui continuerà a recuperare telefonate e fatturato. Al momento di pagare il primo canone, il cliente avrà avuto ben cinque settimane per recuperare mancato fatturato e quindi il saldo con l'esborso per il canone sarà abbondantemente positivo.



Come dite voi, il mio desktop telefonico può essere saturo e non in grado di rispondere ad altri, perdendo telefonate. Ma questo non può succedere anche al vostro Contact-Center?

Proprio la sinergia tra i due livelli (desk telefonico della struttura + Contact Center di KeepCall) dovrebbe evitare la perdita di telefonate. Ma in caso di eventi eccezionali, la piattaforma in cloud attiva l'I.V.R. che è in grado di raccogliere le richieste del cliente, sintetizzarle in una scheda e inviarle agli operatori della struttura che la riceveranno come fosse inviata da un operatore del Contact-Center

Quando il Contact-Center di KeepCall risponde alle telefonate che la mia struttura perde, in quanto tempo mi fa avere i dati raccolti, per poter richiamare il cliente?



L'operatore del Contact-Center, compila la scheda con i dati e le richieste del cliente, in tempo reale, e, appena la telefonata si è conclusa, controlla la scheda, la salva e la invia al desk telefonico della struttura. Quindi possono passare dai 20 ai 40 secondi e la struttura è messa in grado di richiamare il cliente.

I.C.A.M. KEEPCALL E IL FUTURO NELLA GESTIONE DELLE TELECOMUNICAZIONI

Lo studio della gestione delle comunicazioni via telefono o via internet è uno dei temi più interessanti dei prossimi anni. La comparsa di internet, la trasformazione dei telefoni, l'uso della messaggistica, scritta, vocale, in video, sono tutte diversificazioni che rendono l'ambito delle telecomunicazioni uno dei più suscettibili agli sviluppi più avanzati. Il campo dell'I.C.A.M. (Incoming Calls Advanced Management) attira sempre più l'attenzione delle aziende di telecomunicazioni e KeepCall opera proprio in questa direzione sin dal progetto iniziale che nel 2014 fu premiato con un finanziamento dell'Unione Europea per l'innovazione, presentato dalla Theles srl, allora giovane startup innovativa. E il servizio che KeepCall offre è a tutt'oggi unico per tipologia e per qualità, nonché per lo sviluppo continuo che produce maggiori funzionalità sia pur sempre nell'ottica della facilità d'uso

NELL'EPOCA DELLA COMUNICAZIONE
MULTIMEDIALE A 360°
BASTA UNA LINEA OCCUPATA
PER IMPEDIRE UN CONTATTO



I NOVE COMPORTAMENTI DETERMINATI DA KEEP CALL

A dottare KeepCall per le proprie esigenze, non solo vuol dire migliorare il livello del proprio servizio al pubblico o recuperare fatturato, ma significa anche innescare una serie di comportamenti virtuosi che derivano da una più efficace organizzazione del lavoro, da una migliore immagine con la clientela o da una più gestione più “leggera” della struttura a partire dalla comunicazione telefonica. Ecco perchè abbiamo voluto sintetizzare nella pagina a fianco, nove comportamenti o attività che, come abbiamo detto sopra nel titolo, vengono determinati dall’adozione di KeepCall. “Effetti collaterali positivi”, potremmo definirli, se alcuni di essi non fossero affatto collaterali, ma centrali per la crescita della qualità del servizio.

**INFORMATI
SUI DATI E
SUL FLUSSO
DELLE TUE
TELEFONATE**

**CON
KEEPCALL
NON PERDERE
PIU' LE TUE
CHIAMATE**

**IL
TUO
DESK
TELEFONICO
VA CALIBRATO**

**NON
ADOTTARE
SOLUZIONI SE
NON CONOSCI
I TUOI DATI**

**E
FAI
SINERGIA
INSIEME A
KEEPCALL**

**USA L'APP PER
MONITORARE
L'ATTIVITA'
DEL TUO DESK
TELEFONICO**

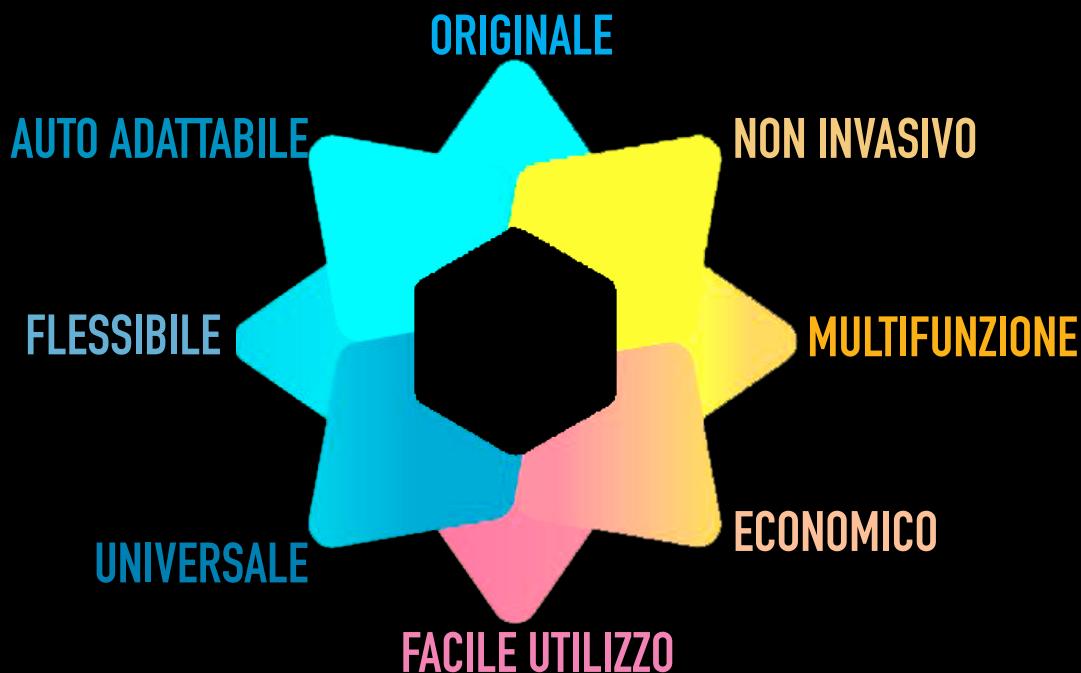
**LA
TUA
NUOVA
IMMAGINE
CON I CLIENTI**

**LE STATISTICHE
DI KEEPCALL
TI INDICANO
LE STRATEGIE
PER IL FUTURO**

**NON
FARE PIU'
ATTENDERE
I TUOI
CLIENTI**

LE OTTO CARATTERISTICHE DI KEEP CALL

Qui illustriamo le otto principali caratteristiche che distinguono KeepCall, caratteristiche del flusso telefonico entrante (primariamente delle telefonate perse), del funzionamento del desk telefonico, della sua flessibilità della sua originalità...



ORIGINALE - A tutt'oggi KeepCall si propone sul mercato come un servizio unico, dovuto ad un'architettura che unisce la tecnologia più avanzata alla competenza di risorse umane specializzate, in un unicum che rende esclusive le sue prestazioni.

NON INVASIVO - Come abbiamo già spiegato, l'installazione di KeepCall non prevede un'attività invasiva del sistema telefonico preesistente. Nel 99% dei casi la sua adozione ha richiesto solo il collegamento al centralino del Q-Manager ed una verifica dei collegamenti telefonici.

MULTIFUNZIONE - Qui rischiamo di ripeterci, in quanto abbiamo già detto che le funzioni di KeepCall sono davvero molteplici e vanno dal semplice recupero delle chiamate, al monitoraggio del desk telefonico, dal controllo di tutti i dati del flusso telefonico entrante alla elaborazione delle statistiche, dal recupero del mancato fatturato ad una migliore organizzazione del lavoro....

ECONOMICO - Se stiamo alla testimonianza di clienti che utilizzano KeepCall da almeno un paio d'anni, dobbiamo rilevare che il rapporto tra quanto speso per il canone mensile di KeepCall e il fatturato recuperato grazie alle maggiori telefonate, e quindi ad un aumentato giro d'affari, può essere quotato 1:30. Cioè per ogni euro speso per pagare il servizio di KeepCall, vengono (almeno in quei casi) realizzati 30 euro di fatturato prima... inesistente.

FACILE UTILIZZO - Lavorare in sinergia con KeepCall rende più facile anche il lavoro del desk telefonico della struttura. Infatti quando tutte le linee sono occupate e risponde il Contact-Center di KeepCall, questo compila delle schede dove è riportato già un notevole numero di informazioni sul cliente e quando arriva agli operatori della struttura, questi sono messi in grado di fare una richiamata più semplice e più rapida.

UNIVERSALE - L'equipaggiamento telefonico delle strutture è spesso diverso, ma grazie al modo con cui è stato realizzato KeepCall è altamente customizzabile e trova facile applicazione ovunque

FLESSIBILE - Questa caratteristica fa il paio con quella precedente. Infatti la sua capacità di essere flessibile, che è stata prevista fin dal progetto iniziale, permette di adattarsi a situazioni diverse, senza dover rinunciare a funzioni e performance.

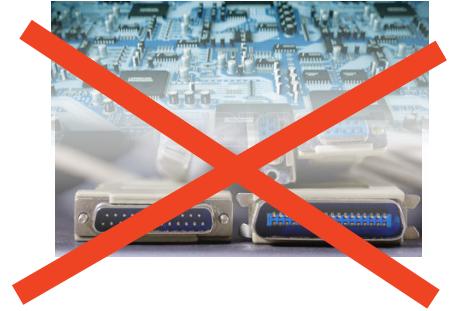
AUTO ADATTABILE - Abbiamo già parlato dei dati e degli indicatori che KeepCall è in grado di generare. Tra questi ce ne sono alcuni che indicano che certe situazioni stanno raggiungendo il limite, o che talune soglie sono superate o che ci si sta avvicinando a situazioni eccezionali. A questo punto KeepCall può cambiare dei parametri, allertare altre strutture dello stesso gruppo e in definitiva inviare notifiche al gestore della struttura in merito alle cambiate condizioni operative.



ORIGINALE



NON INVASIVO

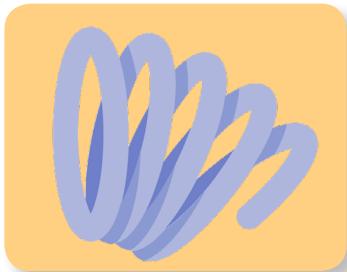


ECONOMICO



FACILE
UTILIZZO

UNIVERSALE



FLESSIBILE



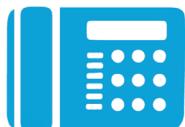
AUTO ADATTABILE

KEEPCALL, UNO DEI PRODOTTI DI THELES

Si è parlato molto di **KeepCall**, prodotto di punta della Theles, ma va doverosamente aggiunto che a questo si affiancano altri prodotti della cosiddetta **K-Suite**. Di uno abbiamo già parlato ed è **KeepShot**, il sistema di monitoraggio e analisi che fa parte integrante di KeepCall, ma che è commercializzato anche come prodotto autonomo. Poi c'è **Kayenta**, la piattaforma progettata e realizzata per i Contact-Center. Sempre nel binario della comunicazione telefonica, Theles propone **Deeka** un virtual receptionist che sostituisce l'operatore umano. Attenendoci al mondo della telecomunicazioni possiamo citare anche **KTX 301**/software PABX, un centralino in cloud moderno adatto alle più avanzate esigenze.

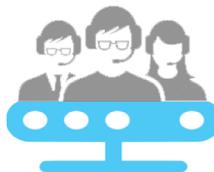
KEEPSHOT

Analisi del flusso telefonico



KTX-301

Centralino telefonico K



KAYENTA

Piattaforma per Call Center



DEEKA

Virtual receptionist

KEEPCALL

Outbound Inbound Calls Advanced Management





CLINIC News

ICAM
Inbound
Calls
Advanced
Management

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI NEWS PER LA SANITA' PRIVATA

lunedì 26 marzo 2018

BIRMINGHAM HOSPITAL INTRODUCES ROBOT TO ASSIST WITH SURGERY



Med TechNews - The Royal Orthopaedic Hospital in Birmingham is using the Stryker Mako robotic-arm to transform how joint replacement surgery is performed. The system is allowing surgeons at the hospital to operate with more accuracy than usual.

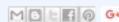
Consultant orthopaedic surgeon, professor Edward Davis, said: "The Royal Orthopaedic Hospital has been pioneering care in the field of orthopaedics since its inception and this investment

in leading-edge technology represents another exciting chapter in that story.

"With this technology we can provide each patient with a personalised surgical experience based on their specific diagnosis and anatomy...>>>

Pubblicato da piero rossi a 01:00

Nessun commento:



venerdì 23 marzo 2018

RIABILITAZIONE. MEDICI AL LAVORO SU LINEE GUIDA DA PROPORRE AL MINISTERO E REGIONI



Quotidiano Sanità - Un incontro per portare avanti la definizione del documento da presentare agli organi ministeriali e regionali, per rappresentare le modalità erogative future per la salvaguardia e tutela della salute in campo riabilitativo. Se ne è parlato presso la sede dell'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Roma e provincia. Il presidente dell'Omceo Roma, Antonio Magi, ha aperto gli interventi. Alla giornata sono intervenuti il consigliere Foad Aodi, Carlo Damiani, il presidente e il segretario regionale della Simfer, Pietro Fiore e Raffaele Gimigliano, Professore Ordinario di MF&R (Medicina fisica e riabilitativa) Napoli,

Valter Santilli, presidente del Collegio degli ordinari MF&R, P.O. Roma.

"Abbiamo deciso un protocollo unico che contenga quelle che possono essere le linee guida...>>>

Pubblicato da piero rossi a 05:27

Nessun commento:



giovedì 22 marzo 2018

THIS COMPOUND CAN REVERSE AGING IN MICE. WILL IT WORK IN PEOPLE?



Time - Mice are by no means men — but the results of a new mouse study are still encouraging for man's search for longer life. In a study published in the journal Cell, researchers report that they found a molecule that essentially reactivates faltering blood flow in aging mice. Compromised blood flow is a major component of aging, since it deprives tissues and

KeepCall System
PER STRUTTURE SANITARIE PRIVATE

NESSUNA TELEFONATA PERSA

OLTRE IL 30% DI PRENOTAZIONI RECUPERATE

MIGLIORAMENTO DELLA PROPRIA IMMAGINE CON LA CLIENTELA

IL TOP PER IL DESK TELEFONICO DI CLINICHE E POLIAMBULATORI

www.keepcall.it
info@keepcall.it

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER DI CLINIC NEWS

Puoi iscriverti compilando il modulo qui sotto. Usalo anche per segnalare un amico o un collega

Nome

Email *

Messaggio *

Invia

Rassegna Stampa & NewsLetter

Nella pagina a fianco, "Clinic News" la rassegna stampa quotidiana on-line da tutto il mondo per il mondo della medicina e delle strutture sanitarie:

www.clinicnews.it

a cura di Theles - Direzione
Comunicazione e Ufficio Stampa

Qui a destra, la relativa newsletter che riassume gli argomenti della rassegna e che settimanalmente viene inviata a centinaia di addetti ai lavori.



Rassegna internazionale di notizie da e per la sanità privata

Questa newsletter vi informa settimanalmente sulla rassegna quotidiana internazionale di articoli riportati nella settimana da [CLINIC NEWS](#). Articoli dai giornali e di siti di tutto il mondo che riguardano la sfera di interesse della sanità privata, cliniche, poliambulatori, centri di riabilitazione e quindi anche i grandi temi della medicina, le novità nella diagnostica e nelle terapie, le tecnologie avanzate che innovano il campo medico.



23 marzo 2018
[RIABILITAZIONE. MEDICI AL LAVORO SU LINEE GUIDA](#)
[DA PROPORRE AL MINISTERO E REGIONI](#)
Quotidiano Sanità



22 marzo 2018
[THIS COMPOUND CAN REVERSE AGING IN MICE. WILL IT WORK IN PEOPLE?](#)
Time



21 marzo 2018
[A CHE COSA SERVE LA PET E IN CHE COSA SI DISTINGUE DALLA TAC E RISONANZA](#)
Corriere della Sera



KeepCall System
Il sistema innovativo per gestire le telefonate entranti: non perdere più chiamate, più efficienza per il desk telefonico e miglior immagine verso i clienti
Per informazioni [clicca qui](#)



20 marzo 2018
[NEW STEM CELLS TREATMENT REVERSES BLINDNESS IN 2 PATIENTS](#)
Live Science



19 marzo 2018
[CONGRESSO EUROPEO DI ONCOLOGIA OCULARE E GRUPPO EUROPEO RETINOBLASTOMA](#)
Le Scienze Web News

- Chiunque può iscriversi gratuitamente alla newsletter compilando il form all'indirizzo mail: info@keepcall.it



**CHIAMATECI
PER TROVARE E PROVARE
KEEPCALL**

info@keepcall.it
+ 39 06 56567407
www.keepcall.it

**LE NOSTRE LINEE
SONO SEMPRE LIBERE
E RISPONDIAMO
SUBITO SENZA
FARVI PERDERE TEMPO**





MA QUANTE COSE TI FA PERDERE
IL TUO DESK TELEFONICO?

KeepCall

LA SOLUZIONE PER RISOLVERE
LA GESTIONE DEL FLUSSO DI TELEFONATE

www.keepcall.it

info@keepcall.it

KeepCall
by Theles