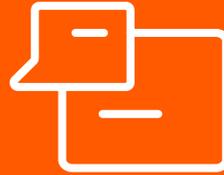




infobip

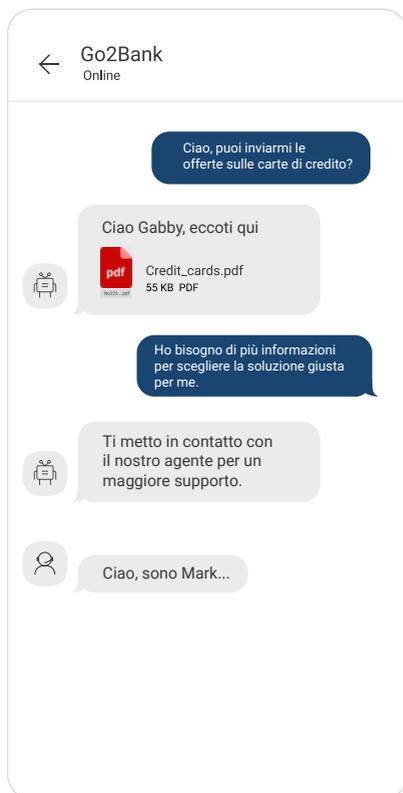


Supporto
cross-canale
per i clienti,
su un'unica
interfaccia per
gli agenti.

Conversations

**La soluzione di contact center
digitale, scalabile e omnicanale**

Connettiti ai tuoi clienti attraverso i canali più popolari



65%

dei clienti afferma che la risoluzione dei problemi sui canali da loro scelti è l'aspetto più importante di una buona esperienza di customer service".

Fonte: American Express

Comunicazione omnicanale

Coinvolgi i tuoi clienti sul loro canale preferito

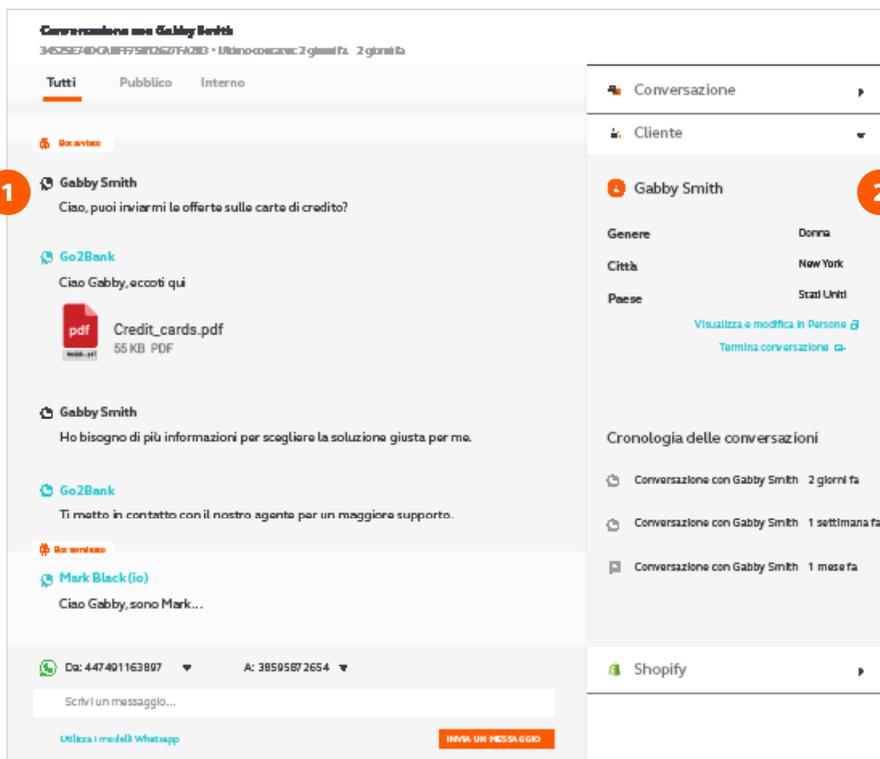
Personalizza la comunicazione

Offri una customer experience fluida e personalizzata sulle esigenze dei clienti

Sii disponibile, sempre

Consenti ai clienti di risolvere semplici richieste con un supporto tramite chatbot 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 e riduci il numero di chiamate perse.

Supporto cross-canale: unica interfaccia per gli agenti.



1

Gestisci conversazioni cross-canale

Comunica con i clienti su più canali da un'unica interfaccia per gli agenti.

2

Mantieni il contesto della conversazione

Rendi il passaggio tra i diversi canali fluido per i clienti e al contempo mantieni la visibilità per gli agenti della cronologia completa della conversazione, dei dati del cliente e del suo sentiment.

Migliora la produttività e la soddisfazione del team

Abbatti i costi

fornendo un supporto tramite chatbot per le domande frequenti e lasciando che gli agenti si concentrino sulla risoluzione di richieste più complesse.

Personalizza i flussi di lavoro

con servizi di routing facili da usare e indirizza i clienti all'agente giusto nel momento giusto.

Gestisci efficacemente le risorse

tracciando le prestazioni del team e l'attività dei clienti.

Forniamo una soluzione di contact center e connettività tra canali.

-  Facile implementazione
-  Scalabilità
-  Modularità
-  Integrazioni (CRM, biglietteria, e-commerce)
-  Omnicanalità

Infobip ci ha aiutato ad aumentare il nostro punteggio NPS del 19% e a ridurre i costi associati al nostro contact center di 10 volte.

ILYA SCHIROV

Senior Vice President
Raiffeisen bank

I vantaggi di Infobip

PORTATA GLOBALE E PRESENZA LOCALE

- ⊙ 600+ collegamenti agli operatori
- ⊙ Connessione con oltre 7 miliardi di persone e macchine
- ⊙ Forte base di clienti aziendali
- ⊙ 60+ uffici in 6 continenti

La nostra presenza locale ci permette di reagire più velocemente e di stabilire interazioni quotidiane con i nostri clienti, fornendo soluzioni in linea con le loro esigenze e i requisiti locali e basate su comprovate best practice a livello globale.

SOLUZIONI SCALABILI, VELOCI E FLESSIBILI

- ⊙ I migliori tassi di consegna della categoria
- ⊙ Alta velocità e affidabilità
- ⊙ Bassa latenza
- ⊙ Piattaforma sviluppata in-house

Le nostre soluzioni sono create per adattarsi al mercato in costante evoluzione e alle tendenze della comunicazione, con velocità e livelli di precisione e personalizzazione che solo una soluzione in-house può offrire.

ECCELLENTI CUSTOMER EXPERIENCE

- ⊙ Competenza tecnica
- ⊙ Soluzioni di consulenza
- ⊙ Gestione ottimale del cliente
- ⊙ Supporto 24/7 e monitoraggio della rete

Le nostre soluzioni sono create per adattarsi al mercato in costante evoluzione e alle tendenze della comunicazione, con velocità e livelli di precisione e personalizzazione che solo una soluzione in-house può offrire. Garantiamo la totale efficienza operativa in brevissimo tempo, che si tratti di assistenza con integrazioni o delle migliori soluzioni di messaggistica

INFRASTRUTTURA PROPRIETARIA

- ⊙ Servizi disponibili a livello locale
- ⊙ Conformità ai regolamenti locali
- ⊙ 28 data center in tutto il mondo

La nostra infrastruttura mondiale si adatta facilmente in modo orizzontale, sfruttando il modello di cloud ibrido per non rimanere mai a corto di risorse. Il nostro motore di compliance globale incorporato è costantemente aggiornato con le ultime normative nazionali e i requisiti degli operatori.



infobip



GLOBAL AWARDS 2019

**MIGLIORE INNOVAZIONE
NELLA MESSAGGISTICA,
MIGLIORE
IMPLEMENTAZIONE RCS
NEL 2019**



ROCCO

**MIGLIOR FORNITORE A2P/SMS
SECONDO
MNO NEL 2017, 2018 e 2019
MIGLIOR FORNITORE A2P/SMS
SECONDO
LE IMPRESE NEL 2019**



**MIGLIORE API DI MESSAGGISTICA
MIGLIOR SOLUZIONE DI MESSAGGISTICA INNOVATIVA-
CARRIER
MIGLIORE INNOVAZIONE ANTI-FRODE
MIGLIOR FORNITORE SMS/A2P PER LA REGIONE EMEA**

www.infobip.com