



Servizi  
**NFON**

# Introduzione



NFON è l'unico fornitore paneuropeo di comunicazione business integrata ed è attivo in 15 stati. Conta più di 50.000 clienti, 500.000 estensioni installate e 3.000 partner.

Semplificare delle cose complesse può essere una sfida difficile. Lo sappiamo. Ma la comunicazione dovrebbe essere semplice, intuitiva e veloce. Questa è la ragione per cui offriamo soluzioni di comunicazione aziendale moderne per soddisfare i bisogni di domani.

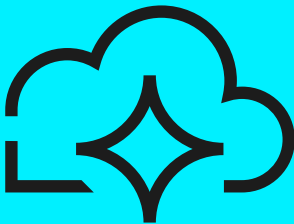
I nostri 50.000 clienti soddisfatti in tutta Europa mostrano che stiamo facendo un buon lavoro. Anche se non possiamo più essere chiamati una start-up, siamo ancora pieni di energia e convinti che tutto sia possibile.

# Che cosa offriamo

## Comunicazioni aziendali con Cloudya

La comunicazione dovrebbe essere naturale. Spinti da questo pensiero, abbiamo sviluppato una soluzione che aiuta a rendere il flusso di lavoro semplice, flessibile ed affidabile.

Cloudya è la nostra piattaforma per le comunicazioni cloud che aiuta a semplificare i flussi di lavoro, integrando in un'unica applicazione chiamate vocali, videoconferenze e integrazioni con CRM e strumenti di collaboration.



### Piena di funzionalità:

- » Audio e video conferenza
- » Screen-sharing
- » Pacchetto app completo per tutte le tue necessità
- » Integrazione con oltre 300 piattaforme CRM
- » Un solo login e numero di telefono
- » Libertà di comunicare da ogni dispositivo
- » Nessun contratto fisso e nessun vincolo, in modo da implementare o ridurre servizi e numero di utenti mensilmente, in base alle tue esigenze



### Facile



Cloudya è semplice da installare, veloce da configurare ed è semplicissimo integrarla in una infrastruttura di comunicazione già esistente. Con un unico numero e un'unica email su ogni dispositivo, il tuo team non perderà nessuna chiamata importante e nessun messaggio.

### Flessibile



Cloudya ti permette di lavorare ovunque tu voglia, in qualsiasi momento e da ogni dispositivo, comunicando e collaborando con team interni, clienti e fornitori esterni.

### Affidabile



NFON offre una sicurezza dei dati end-to-end e servizi vocali. Tutto progettato e gestito internamente. In questo modo possiamo massimizzare l'operatività fino a garantire la disponibilità della nostra piattaforma al 99,9% e aiutarti a essere sempre disponibile per i tuoi clienti.

## La libertà chiama, che cosa rispondi?

# Integration

## CRM Connect

CRM Connect è un semplicissimo strumento di integrazione che ti permette di connettere Cloudya con il tuo CRM, e il tuo CRM con Cloudya. Una gestione semplificata, con tutti i dati del cliente in un'unica interfaccia.

### Caratteristiche principali:

- » Non c'è bisogno di acquistare hardware telefonico o installare server on-premise
- » Integrazione con oltre 300 piattaforme CRM. Non riesci a trovare il tuo CRM nella lista? Mandaci una richiesta e ti verremo incontro con una soluzione personalizzata
- » Trova tutti i tuoi contatti all'interno di Cloudya
- » Click to dial direttamente dal tuo CRM
- » Traccia l'attività dei clienti e accedi a tutti i dettagli dal tuo CRM
- » Integrazione Outlook e Apple Address Book gratuite per i clienti Cloudya Business Premium



### Benefici principali

- » Dati dei clienti a portata di mano durante ogni chiamata
- » Riducendo il numero di app utilizzate la produttività aumenta
- » Rendi tutto più semplice con la funzionalità click-to-dial
- » E altro ancora...

# Integration

## NCTI

NCTI è il CTI di NFON che permette di personalizzare l'integrazione tra Cloudya e i tuoi strumenti e processi aziendali per soddisfare al 100% le tue necessità, donando massima libertà nella scelta dei device e strumenti preferiti per comunicare.



### NCTI Standard

NCTI Standard aiuta a semplificare la gestione delle comunicazioni, aumentando l'efficienza degli agenti con insight e informazioni sui clienti.

- » Usa il tuo PC per controllare a distanza il tuo telefono
- » Passa a una gestione dei dati più semplice, in piena conformità al GDPR
- » Risolvi le richieste più velocemente, assicurati che vengano fatti più ordini e che i guadagni aumentino



### NCTI Premium

NCTI Premium ti aiuta a costruire relazioni più solide con i tuoi clienti, avendo sempre i loro dati a portata di mano.

- » Integrazione semplice con un ampio range di sistemi CRM e ERP
- » Risolvi più velocemente i problemi dei clienti avendo i dati facilmente a portata di mano
- » Beneficia dell'opzione di gestione della presence e della chat



### NCTI Pro

NCTI Pro migliora le comunicazioni tra team diversi attraverso una singola interfaccia per tutte le comunicazioni aziendali.

- » Piena integrazione con un ampio ventaglio di applicazioni, inclusi CRM e ERP
- » Assicura che le informazioni sui clienti siano sempre a portata di mano e aggiornate
- » Si paga solo per gli utenti che hanno bisogno di integrazione

## Integrazione NFON per Microsoft Teams\*

L'integrazione NFON per Microsoft Teams è la soluzione che ti permette di utilizzare tutte le funzionalità di telefonia di Cloudya all'interno di Microsoft Teams\*.

Di addio alla telefonia tradizionale, e usa Teams\* come unico strumento per chiamare e collaborare in totale libertà.

- » Risparmia, avendo un'unica App per collaborare e comunicare
- » Aumenta la flessibilità e la raggiungibilità del tuo business
- » Trasforma Teams\* nel tuo centralino e di addio alla telefonia aziendale tradizionale
- » Connettiti velocemente e facilmente da qualsiasi posto nel mondo

L'integrazione Microsoft Teams unisce la comunicazione interna ed esterna in un'unica piattaforma, semplice da utilizzare. Il risultato? Un aumento della collaborazione e migliori risultati in affari.

\* Microsoft Teams è un marchio del gruppo Microsoft.

# Customer Contact



## Contact Center Hub

Offrire una customer experience all'avanguardia è diventato essenziale per le PMI. Contact Center Hub è un contact center in cloud omnicanale, che semplifica il lavoro del tuo team di assistenza e supporto clienti riunendo tutti i canali di contatto della tua azienda in una sola interfaccia.

### Principali caratteristiche:

- » Contact Center avanzato, ma perfetto anche per le PMI
- » Conosci meglio i tuoi clienti avendo tutto lo storico delle conversazioni avvenute sui diversi canali, sempre a portata di mano
- » Una vera esperienza omnicanale gestendo telefono, email, webchat, SMS, video, Whatsapp e molto altro attraverso un'unica interfaccia
- » Aumenta la soddisfazione dei tuoi clienti rispondendo tempestivamente alle loro richieste
- » Monitoraggio delle prestazioni e strumenti di reportistica avanzata per migliorare la qualità del tuo servizio clienti
- » Interamente scalabile, anche con funzioni avanzate come canali multipli e code



## Nmonitoring Queues

### Gestisci le code di chiamata in totale semplicità

Le imprese più piccole potrebbero fare fatica a offrire un supporto clienti efficiente date le risorse limitate. Proprio per questo abbiamo creato Nmonitoring Queues. Con questa soluzione, gli agenti possono tenere traccia delle loro attività, gestire facilmente le code di chiamata e monitorare i KPIs, ricevendo istruzioni dal proprio supervisore e segnando agilmente le pause di lavoro, in modo chiaro ed organizzato.



**Gestisci facilmente i picchi di chiamate, monitora la durata media delle conversazioni e tieni traccia della disponibilità degli agenti**



**Accesso facile e veloce: puoi acquistare le licenze tramite Cloudya, selezionando il numero di agenti di cui hai bisogno e iniziare a usare la soluzione fin da subito.**



**Facilmente scalabile: puoi aumentare e diminuire le licenze in base alle tue necessità, su base mensile.**

# Customer Contact



## Noperatorpanel

Noperatorpanel offre un pannello operatore professionale. I dipendenti possono gestire facilmente le comunicazioni in arrivo, effettuare chiamate tramite il softphone integrato o trasferirle agilmente ai destinatari corretti.

- » Gestisci velocemente e facilmente le chiamate: con le informazioni sulle comunicazioni in entrata, le chiamate possono essere accettate, messe in attesa o trasferite senza risposta
- » Comunica con tutti, grazie al software disponibile in tedesco, inglese, italiano, francese, spagnolo, greco e olandese
- » Un'unica interfaccia per la gestione dei tuoi contatti: inoltro di chiamata, chiamate in attesa, cronologia delle comunicazioni, funzione non disturbare, liste di distribuzione.



## Neorecording

Neorecording è una soluzione di registrazione vocale e analisi per Cloudya. Protegge le aziende dai rischi di responsabilità e dalle sanzioni

- » Conforme alle normative Europee sulla protezione dei dati (GDPR e MiFID II)
- » Registra le comunicazioni più importanti e protetti dai rischi
- » Ottieni insight per proteggerti anche da controversie legali
- » Archivia le tue chiamate in totale compliance
- » Usa le registrazioni anche per monitorare la qualità del tuo servizio clienti.
- » Soluzione intuitiva e facile da usare.



## Nhospitality

### Comunicazioni a cinque stelle

Nhospitality è il nostro servizio per rispondere alle esigenze del settore alberghiero. Si integra con il tuo PMS e consente di gestire in modo efficiente le risorse connettendo i team, anche in diversi luoghi. Ciò aiuta a ridurre i costi e migliorare staff e guest experience in un unico colpo.

- » Integrazione PMS per una comunicazione senza interruzioni = migliori recensioni su Trip Advisor.
- » Offri ai clienti un servizio clienti perfetto e sempre disponibile grazie alle funzioni di Interactive Voice Response (IVR).
- » Tutto ciò di cui hai bisogno, dalle chiamate di sveglia, al monitoraggio dei servizi, alla telefonia della camera degli ospiti.
- » Aumenta l'efficienza del personale fino al 20%.
- » Mentre i livelli di performance aumentano, i costi diminuiscono.

# Enablement



## Nconnect Voice

La tua strada verso il cloud

Nconnect Voice consente una transizione senza interruzioni a comunicazioni IP flessibili e scalabili. Collega un sistema PBX esistente basato su IP o legacy con la rete del carrier internazionale NFON e registra blocchi di numeri completi. Maggiore flessibilità e sicurezza a costi ridotti.

- » Nuovi modi per connettersi al cloud attraverso l'infrastruttura esistente. La telefonia IP aiuta le aziende a risparmiare fino al 50% sulla gestione delle linee telefoniche, e il 25% sulle chiamate rispetto all'ISDN.
- » L'unico fornitore di trunk SIP europeo. Espanditi a livello internazionale.
- » Numerose funzionalità e integrazione con strumenti di comunicazione unificata, come Microsoft Teams\*.
- » Le funzionalità ISDN esistenti, ma con il 99,9% di disponibilità della piattaforma.
- » Compatibilità europea. I sistemi sono compatibili con la maggior parte dei fornitori Europei.





# Perchè NFON?



Sicuro. La tua sicurezza è la nostra più alta priorità



Flessibile. I tuoi bisogni, la tue regole, con NFON hai sempre il controllo



Facile. Viviamo per la semplicità. Il lavoro è già abbastanza complesso, non deve esserlo anche la comunicazione



Made in Europe. Ma soprattutto, made in Germany: puoi stare tranquillo se diciamo che è sicuro ed efficiente.

Innovazione digitale per una customer experience perfetta sotto ogni punto di vista. Offriamo soluzioni tecnologiche avanzate per aumentare la produttività e ridurre i costi. NFON si assicura che la tua azienda sia sempre al sicuro e protetta. Abbiamo soluzioni su misura per garantire un'esperienza positiva e coerente in ogni touchpoint. Cosa stai aspettando?

## Contatti

Visita il nostro sito ed entra in contatto con i nostri esperti!

[www.nfonitalia.it](http://www.nfonitalia.it)

NFON Italia

+39 02 9974 9920

[vendite@nfon.com](mailto:vendite@nfon.com)