



**BE INCONTACT**  
**FUNZIONALITÀ**



## **100% Cloud**

Available Public, Private or Hybrid



## **Outbound Messaging Campaigns**

Gestione ottimizzata di campagne SMS ed Email



## **WhatsApp Business**

Integrazione e gestione ottimizzata, KPI di contatto real-time



## **Social Messenger**

Facebook, Messenger, Telegram, LINE



## **Scenario Builder Designer**

Builder grafico per lo sviluppo dello Scenario



## **Multi language TTS & ASR**

Sintetizzatore Vocale da Testo a Voce multilingua e viceversa



## **Agent Remote Assist**

Consente agli agenti di vedere e interagire con lo schermo del computer del cliente



## **Multi-channel & Screen Recording**

Chiamate multichannel e screen recording



## **Omnichannel ACD e IVR**

Voice, Video, Co-Browsing, Chat, Email, SMS, WhatsApp



## **Campagne Manager for Outbound Services**

Predictive, Progressive, Preview Dialer



## **Microsoft Teams**

Integrazione per collaboration intra-teams



## **WebRTC technology**

Supporto protocollo per voce e video



## **Chatbot & AI**

BeNext, IBM Watson, Amazon Lex



## **Multi Skill & Skill Level Routing rules**

Gestione del routing delle chiamate in base alle Skills



## **Integrazione CRM**

Salesforce, Microsoft Dynamic, Zendesk, SAP, Service Now, Oracle Service Cloud, CRM Custom



## **Contact Management System**

Soluzione CMS e Trouble Ticketing integrata