



- **Lei non sa chi sono io!**
- **E invece sì...**

Quando rispondi a una chiamata, sai con esattezza chi è l'interlocutore all'altro capo del telefono? È un possibile cliente che sta chiamando ancora una volta per l'ennesimo preventivo? O è un tuo cliente già fidelizzato? È l'utente di un servizio che ha già segnalato un problema e vuole sapere del suo ticket? O un tuo fornitore che chiede informazioni per effettuare la sua consegna?

### **Le risposte giuste alla persona giusta**

Sia in inbound che in outbound è sempre di fondamentale importanza gestire le richieste con prontezza e senza incertezze, identificando il tuo interlocutore fin da subito con precisione. Il modulo Trace della piattaforma Kalliope Nexus migliora l'esperienza degli operatori grazie alla maschera di risposta, **correlando i dati** contenuti in CRM, database e altre piattaforme di terze parti. Kalliope Trace consente infatti l'apertura automatica della **scheda contatto** per ogni chiamata, sia in **entrata** che in **uscita**. In maniera immediata hai accesso a **tutte le informazioni** che ti servono per gestire al meglio l'interazione col chiamante, senza perdere tempo nel cercare le informazioni che lo riguardano. Grazie a queste funzionalità, potrai ridurre il tempo di gestione delle chiamate e aumentare la soddisfazione dei tuoi clienti, oltre a migliorare l'organizzazione dei loro dati.

### **Sai sempre con chi stai parlando**

Il modulo è strutturato per offrire:

- Apertura automatica della maschera (alla ricezione o alla risposta)
- Riconoscimento automatizzato del chiamante
- Possibilità di collegare alla chiamata anagrafiche, contratti, ticket o altre chiamate già registrate
- Possibilità di aggiungere descrizioni e note
- Possibilità di associare script di risposta in base al chiamante e/o al chiamato



NEXTUP - [Nome Azienda] <span>EMAIL: [email]</span>				[?] [Nome Azienda] <span>Non censito</span>																											
Aggancia ad un ticket tra gli ultimi 4 <table border="1"> <tr> <td><input type="radio"/> TICK-0022</td> <td>Verifica Segnalazione</td> <td>19/4/2024 17:23</td> <td>problematiche</td> <td>in lavorazione</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> TICK-0024</td> <td>Problemi alla fattura</td> <td>28/3/2024 16:55</td> <td>prevendita</td> <td>nuovo</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> TICK-0026</td> <td>Albero sradicato dal vento</td> <td>28/3/2024 16:31</td> <td>assistenza</td> <td>chiuso</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> TICK-0021</td> <td>Assistenza installazione telefoni</td> <td>28/3/2024 11:58</td> <td>assistenza</td> <td>chiuso</td> </tr> </table>				<input type="radio"/> TICK-0022	Verifica Segnalazione	19/4/2024 17:23	problematiche	in lavorazione	<input checked="" type="radio"/> TICK-0024	Problemi alla fattura	28/3/2024 16:55	prevendita	nuovo	<input type="radio"/> TICK-0026	Albero sradicato dal vento	28/3/2024 16:31	assistenza	chiuso	<input type="radio"/> TICK-0021	Assistenza installazione telefoni	28/3/2024 11:58	assistenza	chiuso	Aggancia ad un contratto tra gli ultimi 4 <table border="1"> <tr> <td><input type="radio"/> CONTR-0001</td> <td>Contratto Supporto per Nextup</td> <td>1/3/2024 - 1/3/2027</td> <td>definitivo</td> </tr> </table>				<input type="radio"/> CONTR-0001	Contratto Supporto per Nextup	1/3/2024 - 1/3/2027	definitivo
<input type="radio"/> TICK-0022	Verifica Segnalazione	19/4/2024 17:23	problematiche	in lavorazione																											
<input checked="" type="radio"/> TICK-0024	Problemi alla fattura	28/3/2024 16:55	prevendita	nuovo																											
<input type="radio"/> TICK-0026	Albero sradicato dal vento	28/3/2024 16:31	assistenza	chiuso																											
<input type="radio"/> TICK-0021	Assistenza installazione telefoni	28/3/2024 11:58	assistenza	chiuso																											
<input type="radio"/> CONTR-0001	Contratto Supporto per Nextup	1/3/2024 - 1/3/2027	definitivo																												

## Identificazione interlocutore

La maschera offre la possibilità di collegare alla chiamata ricevuta ticket e contratti riguardanti il nostro interlocutore, mettendo a nostra disposizione i suoi dati più recenti per una migliore gestione della chiamata.

NEXTUP - [Nome Azienda] <span>EMAIL: [email]</span>				[?] Netresults <span>Non censito</span>																	
<input type="checkbox"/> aggiungi in blacklist <input type="checkbox"/> associa all'azienda <input type="checkbox"/> associa al referente				<input type="checkbox"/> aggiungi in blacklist <input checked="" type="checkbox"/> associa all'azienda <input type="checkbox"/> associa al referente																	
Azienda Caller <input type="text" value="NEXTUP"/>				Azienda Called <input type="text" value="Nuova azienda"/>																	
Referente Caller <input type="text" value="Referente"/>				Ragione sociale <input type="text" value="Nuova azienda"/>																	
				Codice <input type="text" value=""/>																	
				Partita iva <input type="text" value=""/>																	
				<input type="button" value="salva"/>																	
<input type="checkbox"/> Referente Caller <input type="text" value="Referente"/>				<input type="checkbox"/> Referente Called <input type="text" value="Referente"/>																	
Aggancia ad un ticket tra gli ultimi 4 <table border="1"> <tr> <td><input type="radio"/> TICK-0022</td> <td>Verifica Segnalazione</td> <td>19/4/2024 17:23</td> <td>problematiche</td> <td>in lavorazione</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> TICK-0024</td> <td>Problemi alla fattura</td> <td>28/3/2024 16:55</td> <td>prevendita</td> <td>nuovo</td> </tr> </table>				<input type="radio"/> TICK-0022	Verifica Segnalazione	19/4/2024 17:23	problematiche	in lavorazione	<input checked="" type="radio"/> TICK-0024	Problemi alla fattura	28/3/2024 16:55	prevendita	nuovo	Aggancia ad un contratto tra gli ultimi 4 <table border="1"> <tr> <td><input type="radio"/> CONTR-0001</td> <td>Contratto Supporto per Nextup</td> <td>1/3/2024 - 1/3/2027</td> <td>definitivo</td> </tr> </table>				<input type="radio"/> CONTR-0001	Contratto Supporto per Nextup	1/3/2024 - 1/3/2027	definitivo
<input type="radio"/> TICK-0022	Verifica Segnalazione	19/4/2024 17:23	problematiche	in lavorazione																	
<input checked="" type="radio"/> TICK-0024	Problemi alla fattura	28/3/2024 16:55	prevendita	nuovo																	
<input type="radio"/> CONTR-0001	Contratto Supporto per Nextup	1/3/2024 - 1/3/2027	definitivo																		

## I dati che ti servono

I dettagli relativi al numero con il quale stiamo effettuando la chiamata (che sia in entrata o in uscita) sono a portata di click e configurabili in base alle specifiche esigenze.

Data inizio *	Tipologia *	Priorità *	Carica allegato (max 64M)
<input type="text" value="01/04/2024 12:00"/>	<input type="text" value="help desk"/>	<input type="text" value="priorita 2"/>	<input type="button" value="Scegli file"/> <input type="text" value="Nessun file selezionato"/>
Oggetto *			
<input type="text" value="Richiesta di assistenza tecnica"/>			
Descrizione *		Note	
<input type="text" value="Il cliente richiede assistenza tecnica per l'installazione del firewall."/>		<input type="text" value="annotazioni aggiuntive..."/>	
<input type="text" value="tipo di PC: WIN-XYZ"/>			
<input type="text" value="Firewall: aaaaaa"/>			
<input type="button" value="salva"/> <input type="button" value="salva ed invia email"/> <input type="button" value="salva e crea ticket collegato"/>			

## Automazione

Alla chiamata in corso possono essere correlate sia delle informazioni specifiche (tipologia, priorità...) che delle note, da salvare e inviare tramite e-mail o da usare per la creazione di un ticket collegato.