

**IFM Infomaster**  
Azienda leader nelle tecnologie di supporto alle telecomunicazioni

Dal 1994 forniamo soluzioni ad alto contenuto tecnologico per aziende di ogni tipo e dimensione.

La capacità di comprendere le esigenze del mercato, la costante attenzione alla soddisfazione dei nostri clienti, la flessibilità delle architetture e i considerevoli investimenti in Ricerca e Sviluppo sono i fattori chiave su cui basiamo il nostro successo.

Le nostre soluzioni ci permettono di mantenere un livello d'innovazione sempre in linea con le aspettative emergenti di mercato e di gestire Contact Center di ogni dimensione e complessità.

**IFM Infomaster**

Via 5 Maggio, 81  
16147 Genova

+39 010 37 47 811

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

[marketing@ifmgroup.it](mailto:marketing@ifmgroup.it)

p.iva 03286860105

 IFM Infomaster



**Agent Empowerment**

Ti aiutiamo a rendere più efficiente il tuo business dando gli strumenti al tuo team per lavorare in modo più produttivo, veloce ed efficiente.



**Customer Engagement Center**

Eleva l'esperienza dei tuoi clienti, gestendo la complessità dei diversi canali di comunicazione attraverso la nostra piattaforma multicanale.



**Intelligenza Artificiale**

Oltre i bot, l'intelligenza artificiale per ottimizzare processi e flussi di lavoro nei Contact Center e offrire un'esperienza unica al cliente.

 Aiutiamo le aziende a connettere persone, tecnologie ed eventi. 

#phones sfrutta la convergenza fonia/dati e integra le più moderne tecnologie come i **Chatbot**, l'**Intelligenza Artificiale** e il nuovo servizio di **MVMD – Mobile Voice Mail Detection** che permette di riconoscere automaticamente le segreterie telefoniche.

## PRINCIPALI CARATTERISTICHE:

**Omnicanale:** l'operatore interagisce con il cliente in maniera integrata secondo il canale più opportuno.

- VOCE chiamate audio e web.
- CHAT da sito o da app.
- E-MAIL consente di accogliere e smistare sugli operatori segnalazioni e-mail.
- SKYPE consente la gestione di chiamate Inbound generata utilizzando il client Skype da postazioni di Contact Center.
- SOCIAL Facebook e Twitter.
- INSTANT MESSAGING Whatsapp e Telegram.

Integrato con i principali CRM e applicativi gestionali: MS Dynamics, Salesforce, PEGA, SAP, Remedy.

Configurabile tramite l'intuitivo call flow designer.

Riduce i tempi di gestione di liste di contatti "sporche" tramite sistemi outbound predittivi altamente performanti e personalizzabili.

Automatizza i processi ripetitivi.

## MODALITÀ D'USO:

Oltre al tradizionale modello d'installazione on premises, **IFM Infomaster** offre la piattaforma #Phones in cloud secondo le seguenti modalità d'uso:

- **On Premises**  
Software installati ed eseguiti direttamente presso la sede dall'azienda.
- **Pay per use**  
Paghi esclusivamente quello che consumi, quando serve.
- **SaaS**  
Senza preoccupazioni per le infrastrutture e per la loro gestione.

## INTELLIGENZA ARTIFICIALE:

L'intelligenza artificiale sta entrando inevitabilmente in ogni settore industriale, modificando i modelli di business tradizionali e le modalità di lavoro consolidate.

In particolare, il mondo dei Contact Center sta vivendo un'ulteriore **trasformazione** grazie l'ampliamento dei canali di contatto che ha reso necessaria l'ottimizzazione del lavoro degli operatori.

Attraverso la piattaforma di Natural Language Processing, è possibile integrare **Chatbot** e **Voicebot** in grado di fornire ai clienti un **supporto automatico e reale 24 ore su 24**.

La piattaforma, totalmente personalizzabile in base al business di riferimento, offre le seguenti funzionalità:

- **Portale vocale raggiungibile tramite tecnologia IFM.**
- Chat completamente automatizzate.
- **Booking e gestione delle prenotazioni.**
- Processi di gestione e cambio password.
- **Dashboard interamente personalizzabili.**
- Gestione appuntamenti e visite specialistiche.
- **Integrazione con i Web Service del cliente.**
- Recupero spedizioni.

ID 20190609/007.1215.6

like/followers/subscriptions

