



## Cloudando

Modularità di prodotto e flessibilità commerciale  
al servizio delle tue applicazioni di contact center.



# lancio

## Cloud: facile & veloce!

- startup delle applicazioni e time-to-market.
- riduzione dei costi.
- tecnologia sempre aggiornata.
- security e privacy compliance.

## Reitek: know-how.

- bouquet di applicazioni contact center.
- modello pay-per-use.
- flessibilità e scalabilità on-demand.
- formazione e assistenza.



# Cloudando | obiettivi

Il Cloud è il mezzo più rapido per abbassare le barriere al cambiamento.

**Cloudando** è il cloud pay-per-use dedicato alle applicazioni di **gestione del contatto multicanale**.

Hai 5 postazioni? Parti domani. Hai 1000 postazioni su 20 sedi? Parti domani.

Cosa ti serve per partire?



una connessione.



un browser.



un operatore di contact center.

# Cloudando | obiettivi

analisi, know-how, performance:  
scegli una tecnologia affidabile, flessibile e scalabile. →

**efficienza operativa** dei tuoi servizi di customer care e delle tue campagne di marketing e vendita.

migliori la gestione delle tue risorse (tempo e persone!) →

**ottimizzazione** dei processi organizzativi.

ti dimentichi di sviluppo, integrazione e manutenzione dei sistemi. →

focus sul **core business**.

# Cloudando | reason why



**governance** completa del sistema.

le applicazioni sono configurabili e si adattano alle tue esigenze.



**integrabilità**

interfacce standard per dialogare con terze parti

(CRM, ERP, workflow, delivery, billing...)



**Command Center Reitek**

combina l'approccio progettuale con la flessibilità del mondo cloud.

una interazione gestita ogni 5 minuti!

# Cloudando | reason why

telco e media						
finance						
utilities						
industria						
outsourcing						

# Cloudando | sicurezza



## **controllo degli accessi**

autorizzazioni gestite da Reitek, nessuna terza parte può intervenire.



## **ridondanza dei sistemi**

resilienza ai guasti hardware o di natura elettrica.



## **backup dei dati**

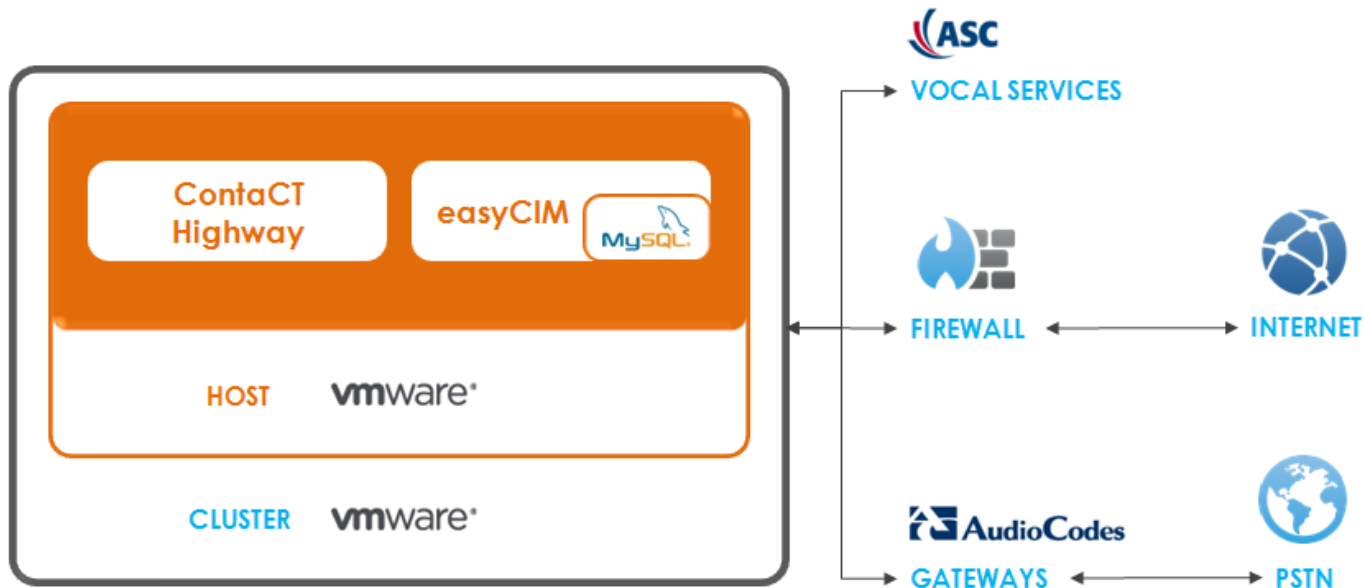
frequenza giornaliera, storage dedicato.



## **indipendenza dei Clienti**

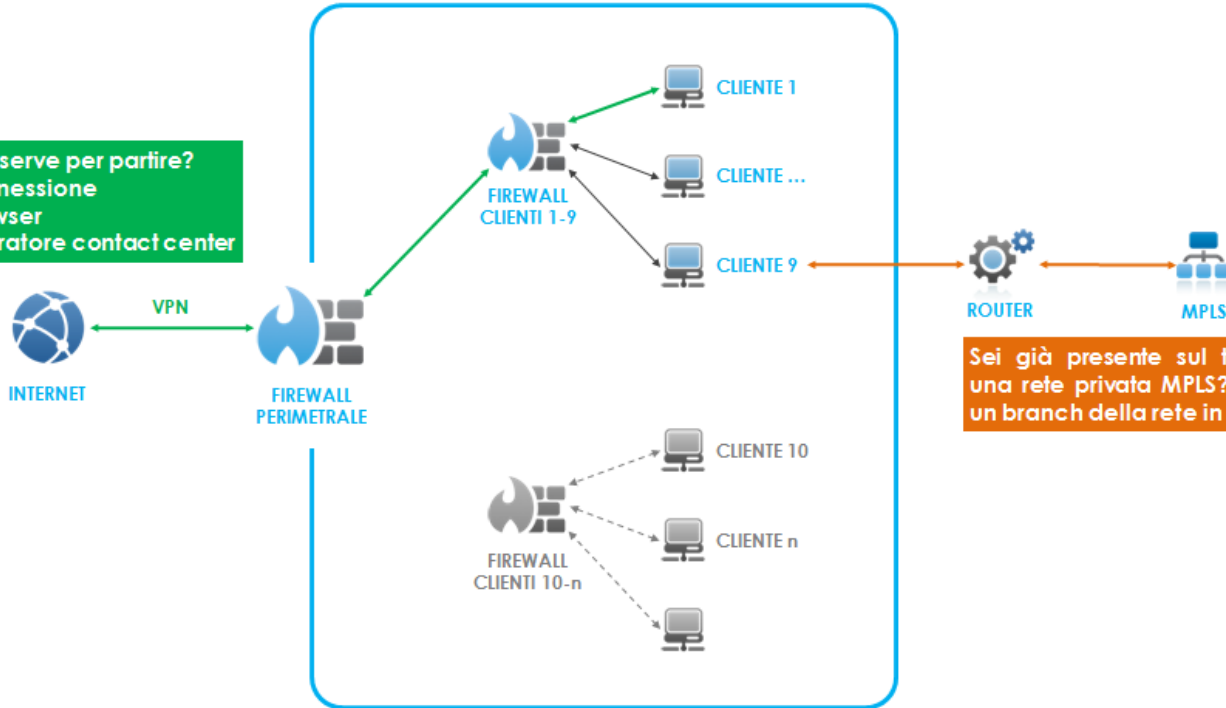
ogni Cliente ha un subset di sistemi virtuali (e fisici se necessario) interamente dedicati.

# Cloudando | infrastruttura



# Cloudando | diagramma di rete

Cosa ti serve per partire?  
✓1 connessione  
✓1 browser  
✓1 operatore contact center



# Cloudando | applicazioni



# Cloudando | soluzioni



## contatto

- **ContaCT Highway** è la piattaforma CTI di classe Enterprise realizzata per lavorare in Cloud.



## campagne

- **easyCIM** è la suite di applicazioni per supportare campagne di vendita o di raccolta informazioni.



## controllo

- **CTAnalytics** e **easyView** sono i più moderni strumenti di monitoraggio, analisi KPI e knowledge discovery.

# soluzioni | ContaCT Highway



# soluzioni | ContaCT Highway

CTManager - [10.77.38.27:389]

File Modifica Strumenti Visualizza Finestre ?

Connetti Disconnetti Aggiorna

Base

### Aree di supervisione

Ultimo aggiornamento: 17.03 (11 minuti fa)

- cp
- Default
- ec
- qa
  - Utenti
  - Code
  - Script
  - Servizi
  - Linee
  - Trunkset
  - Telefoni SIP
  - Caselle di posta
  - Routepoint
  - Mail Routepoint
  - DBExtractor Routepoint
  - Applicazioni
  - <Risorsa sconosciuta>
  - WebPortal
  - (Nessun area di supervisione)

Device	Dominio	Tipo	Modificato da	Data ultima modifica	Descrizione
0	stat-hubqa1.q	Applicazione	Superuser	07/10/2010 15.48	Hub per scalar A
0	ext-hubqa1.q	Applicazione	Superuser	07/10/2010 16.45	HUB relativo alle
0	ctview-hubqa	Applicazione	Superuser	07/10/2010 16.45	HUB relativo alle
0	x2l-hubqa1.q	Applicazione	Superuser	07/10/2010 16.46	HUB relativo alle
0	x2l-hubqa2.q	Applicazione	Superuser	10/11/2010 11.08	HUB relativo alle
0	x2l-hubqa3.q	Applicazione	Superuser	10/11/2010 10.44	HUB relativo alle
0	B2BUAEP.q	B2BUA End Point	Sysadmin	08/11/2010 10.11	
2	B2BUAEP.q	B2BUA End Point	Superuser	12/11/2010 11.43	
3	B2BUAEP.q	B2BUA End Point	Superuser	11/11/2010 15.22	Telefoni Thoms
qa1	sep	X2XSIPendpoint	Superuser	07/10/2010 16.49	Configurazione te

CTManager - [0@acd.quality.ass - 10.77.38.27:389]

File Modifica Strumenti Visualizza Finestre ?

Connetti Disconnetti Aggiorna

Profilo di distribuzione Carico contatti Crash Recovery Auto logon Opzioni applicazione Connessioni

Moduli Log Area di supervisione Parametri generici Avanzate

Sommario Parametri ACD Timeout di controllo Assegnazione contatti

### ACD

0@acd.quality.ass

Descrizione

RequestDistributor

Creazione

Utente Superuser

Data 14:42:18 07/10/2010

Modifica

Utente Superuser

Data 13:23:13 11/10/2010

Mostra il "distinguish name" completo

OK Annulla Applica

Base

Risorse

- Script
- Servizi
- Linee
- Trunkset
- Telefoni S
- Caselle di p
- Routepoint
- DBExtractor Ro
- Applicazioni
- Avanzate

Base

Risorse

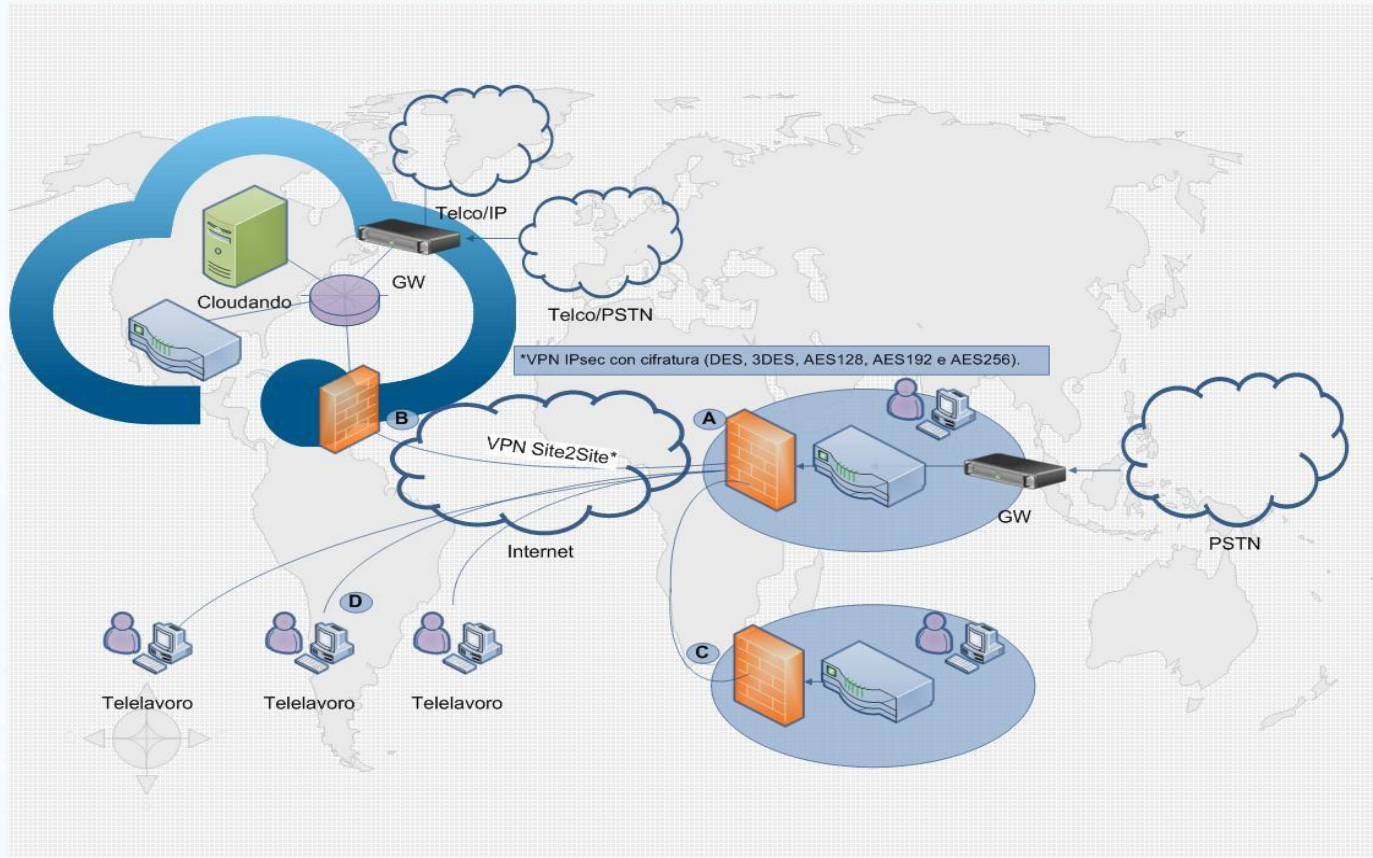
Applicazioni

Avanzate

- ACD
- B2BUA
- Import Deam
- CTReport
- Sottostati di pausa
- Tabella di routing

Avanzate

# soluzioni | ContaCT Highway



# soluzioni | easyCIM

[8358] Libero 00:00:00 00:00:00 [fgriffi] Contatto assegnato all'operatore

Esempio SDK Cartella personalizzata Reitek S.p.A. **email** Chiamata Chat: null

Assegnata alle	Mittente	Destinatario	Oggetto
15:46:42	root <root@devct6-ipt1.reitek.com>	To:root@devct6-ipt1.reitek.com	[CID:132ab3f4095] tezt2
15:46:41	root <root@devct6-ipt1.reitek.com>	To:root@devct6-ipt1.reitek.com	[CID:132adc4a1fa] LogWatch for devct6-ipt1.r...

**Variabile Valore**

Mittente	root <root@devct6-ipt1.reitek.co...
Spedita a	To:root@devct6-ipt1.reitek.com
Coda	Q2001Mail@acd.reitek.com
Oggetto	[CID:132adc4a1fa] LogWatch for d...
Assegnata alle	Wed Sep 28 12:47:51 UTC+0200 2011


**Oggetto: [CID:132adc4a1fa] LogWatch for devct6-ipt1.reitek.com**

```
##### LogWatch 5.2.2 (06/23/04) #####
Processing Initiated: Wed Sep 28 04:02:12 2011
Date Range Processed: yesterday
Detail Level of Output: 0
Logfiles for Host: devct6-ipt1.reitek.com
#####

----- sendmail Begin -----

Bytes Transferred: 1795363
Messages Sent: 10
```

Numero email: 2



# soluzioni | easyCIM

Task Monitor MonitorOnLine Gestione Utenti Gestione Campagne Gestione call list Report Script generator

Sei in: Task monitor 19-10-2007 11:58

Visualizza campagne

- > 0760NEWL0100
- > 0760NOTI0100
- > 0760SATO0100
- > 0760NEWL0100
- > 0760SATO0100
- > back\_campaign
- > front\_campaign
- > PROVA
- > periodicTest
- > PROVA
- > TESTI

stema del tenant **HHH**

0100 x 0760NOTI0100 x 0760SATO0100 x hhh x

Tipologia del task	Programmazione	Prossima schedulazione	Stato di attivita'	Stato di avanzamento
ETLTask	Settimanale	01-01-1970 01:00:00	Terminato	
ETLTask	Settimanale	01-01-1970 01:00:00	Terminato	
ETLTask	Settimanale	01-01-1970 01:00:00	Terminato	Note +
Scheduler	Schedulator	01-01-1970 01:00:00	Terminato	

Nuovo task Dettagli campagna

Feeds

RSS

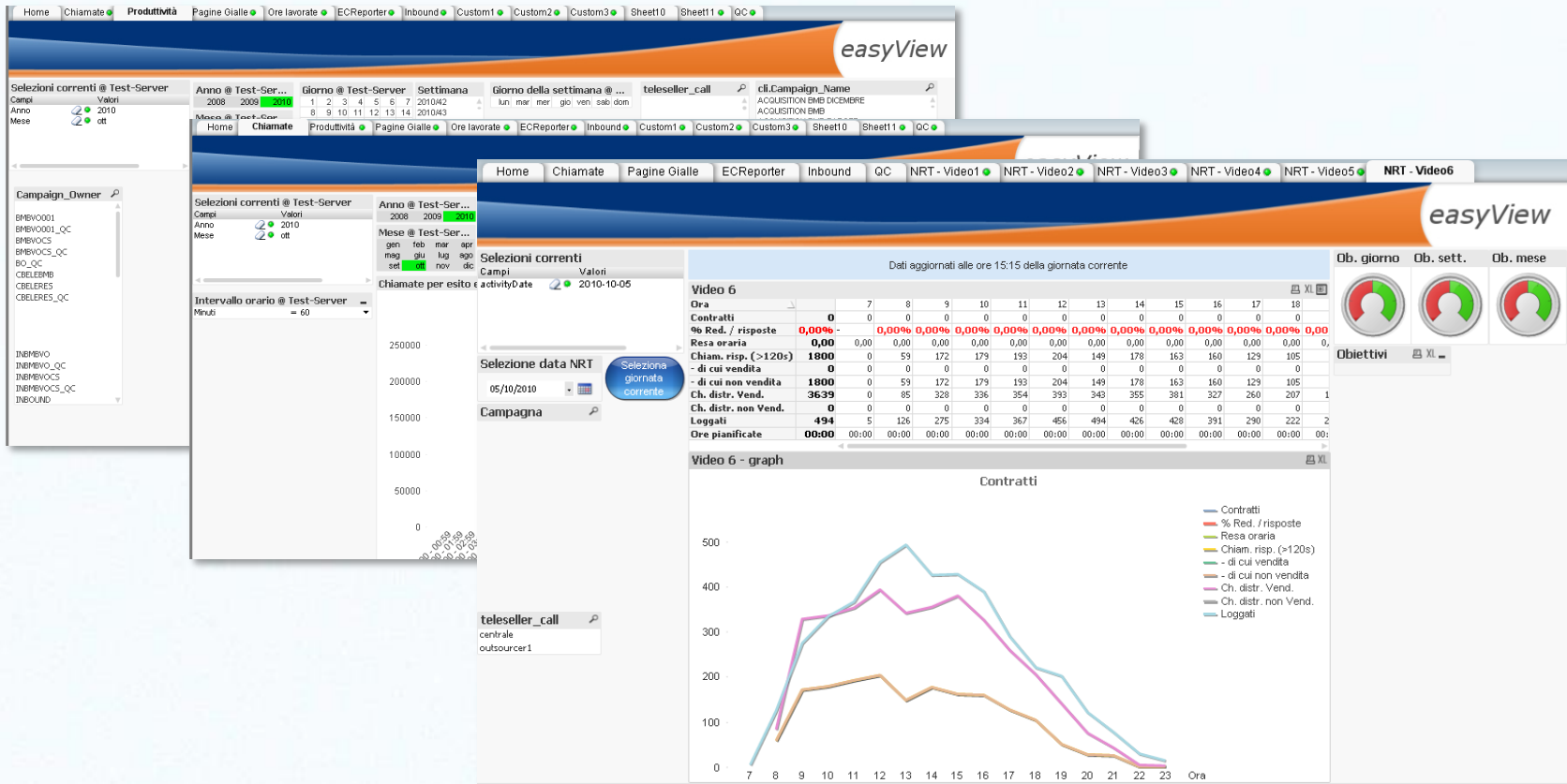
PROVA  
easyCIM : Statistica  
Media per Operatore  
Elimina

Note +

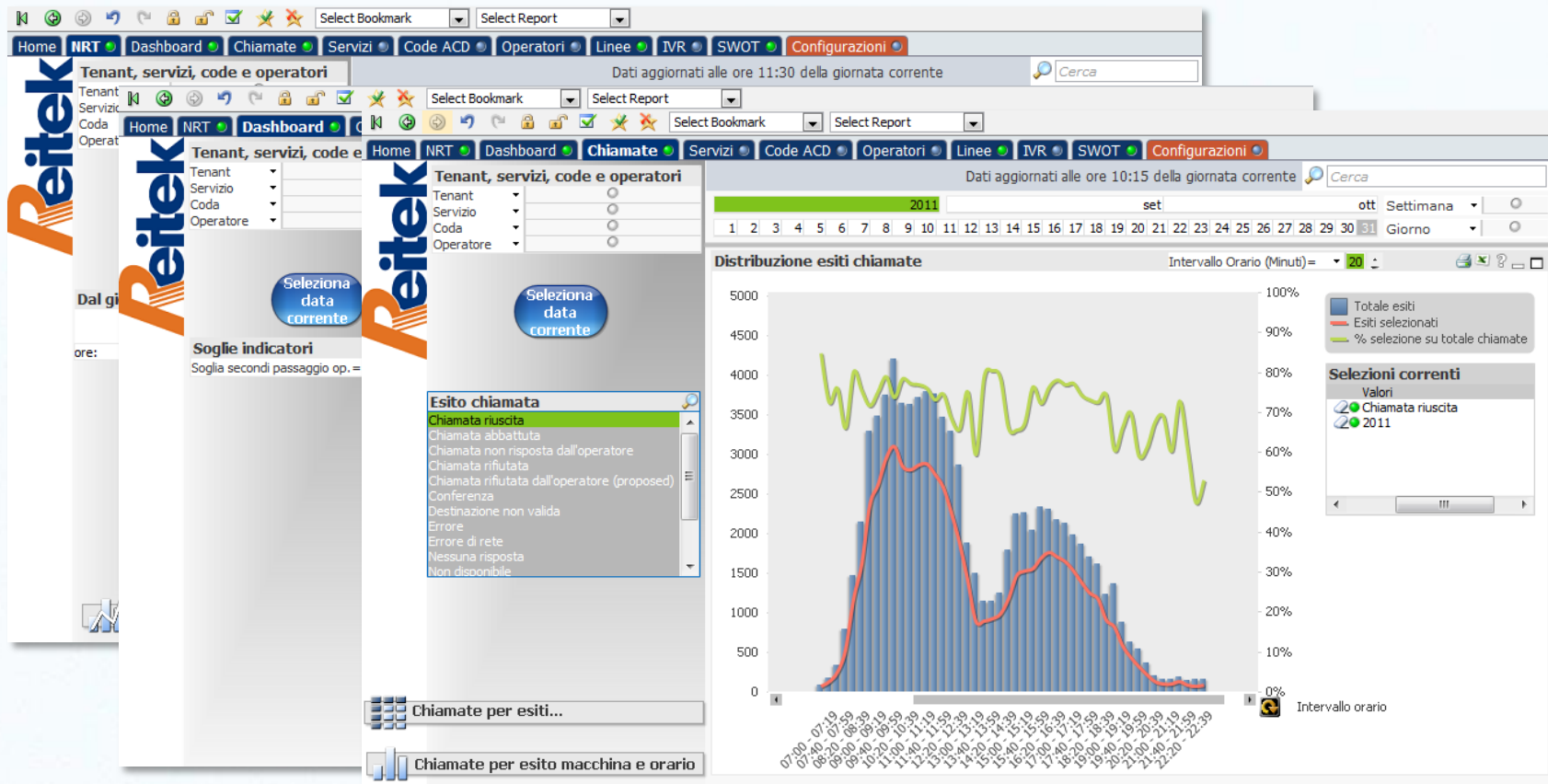
# soluzioni | easyCIM



# soluzioni | easyView



# soluzioni | CTAnalytics



# Reitek

