



Click to Talk

Interazioni facili, veloci e convenienti fra l'azienda ed il suo pubblico.

Nel mondo delle telecomunicazioni la diffusione di logiche caratteristiche del web più innovativo (partecipazione, facilità di contatto e di reperimento delle informazioni, socialità...) porta le aziende/gli enti a dotarsi di strumenti sempre più aggiornati ed efficaci per poter migliorare la propria competitività e stabilire relazioni trasparenti e durature con il pubblico di riferimento.

La tecnologia VoIP permette di usare una connessione IP-based (es. Internet) per fare chiamate telefoniche, con il grande risultato di non utilizzare la rete tradizionale (PSTN) e ridurre sensibilmente i costi. Reitek progetta e realizza soluzioni integrate con tecnologia VoIP fin dal 2001: il Click to Talk di Reitek si basa su questo grande know-how e coglie un importante cambio di prospettiva nei rapporti con gli utenti, sviluppando le opportunità di contatto con loro e facendosi trovare nel momento in cui l'assistenza è più utile. Le persone infatti stanno diventando sempre più predisposte all'uso di strumenti di aiuto e informazione attraverso siti Internet.

Che cos'è il Click to Talk?

Il Click to Talk mette in grado un'azienda/ente/istituzione di farsi chiamare dai propri clienti/utenti, ai quali basterà cliccare su un apposito pulsante per far partire una chiamata VoIP gratuita (il pulsante Click to Talk, posizionato ad esempio sul sito Internet aziendale, è fornito da Reitek ed è completamente personalizzabile). L'utente, nel caso abbia già installato Google Talk, non dovrà fare altro che cliccare per far partire la chiamata, altrimenti gli basterà accettare (tramite un semplice pop-up e solo alla sua prima chiamata con il Click to Talk) un controllo ActiveX e attendere brevemente l'instradamento della chiamata. Ma che cos'è un ActiveX?

Click to Talk funziona grazie ad un comando "ActiveX" (dall'inglese Active e eXtension, Estensione Attiva). Non si tratta dunque di un programma da scaricare: è una tecnologia destinata ad estendere le potenzialità e le funzioni di un'applicazione esistente, aggiungendo ad esempio nuove possibilità (vedi la chiamata VoIP del Click to Talk) o semplificando alcuni processi. (fonte: Wikipedia)

Come funziona?

L'azienda/ente che riceve la telefonata via web potrà gestirla attraverso il proprio centralino oppure reindirizzarla verso numeri interni esattamente come succede con qualsiasi telefonata. **Click to Talk infatti non presenta difficoltà in caso di integrazioni con linee, centralini e apparati preesistenti** (es. risponditori automatici, Firewall di sicurezza...). Click to Talk è una soluzione estremamente flessibile:

campi di utilizzo

- e-commerce
- customer care / servizio informazioni
- supporto tecnico / help desk
- conferencing
- e-learning

occasioni di contatto

- sito Internet aziendale / portale
- e-mail / newsletter
- pop-up / jump-page
- banner
- pagina dei risultati di una ricerca



Perché è interessante?

Il principale punto di forza della soluzione Click to Talk è il permettere all'utente di contattare l'azienda/ente **nel momento più opportuno** (es. prima di concludere una transazione per avere una conferma, oppure durante la compilazione di un form ostico) e **soprattutto in modo gratuito**. Sono sufficienti una connessione Internet, un microfono e delle casse o una cuffia. L'azienda offre una chiamata gratuita di contatto indipendentemente dalla posizione geografica dell'utente (o al contrario può selezionare i paesi), può impostare intervalli di attività temporizzati (es. orari di apertura/chiusura degli uffici), infine potrebbe anche non pubblicare più sul web i propri riferimenti telefonici.

Click to Talk è interessante anche perché presenta numerosi altri vantaggi:

- ❖ **raccoglie il potenziale degli acquisti d'impulso**, facendo leva sul momento di interesse vissuto durante la navigazione in seguito all'esposizione ad un determinato messaggio/contenuto/offerta. La curiosità può essere dunque incanalata e favorevolmente risolta in maniera facile e puntuale.
- ❖ **aggiunge alle interazioni on-line il supporto umano**, senza cambiare contesto (es. diverso sito Internet) né sobbarcarsi alcun costo arricchendo di fatto la user experience. Vi è inoltre la contestuale opportunità di generare nuovi contatti/prospect.
- ❖ **genera maggiore traffico/advertising** sul proprio sito o sulle campagne di e-mail marketing, Click to Talk permette di trarre vantaggio in termini di esposizione pubblicitaria. Possibilità di sviluppare nuove partnership e modelli di business: ad esempio un inserzionista potrebbe pagare solo se l'utente chiama.
- ❖ **aumenta la sicurezza e la fiducia dell'utente durante la navigazione** (es. fasi di e-commerce: è dimostrato come una breve telefonata, anche di sola conferma, può rafforzare molto la probabilità di chiusura di una transazione). Si riduce di conseguenza il tasso di abbandono registrato ad esempio durante le fasi di una operazione di e-commerce piuttosto che durante la compilazione dei form più lunghi/difficili: l'utente si sentirà maggiormente garantito e il pulsante Click to Talk riveste la funzione psicologica di ancora di salvezza in caso di dubbi dell'ultimo minuto.
- ❖ **definisce i percorsi e gli interessi** evidenziati dall'utente durante la navigazione, contribuendo ad una migliore profilazione e conoscenza del proprio pubblico di riferimento
- ❖ **consente di realizzare un'installazione immediata**, che non presenta complessità circa integrazioni con architetture preesistenti presso l'azienda/ente né disturbi a linee/centralini/apparati telefonici (es. Pubblica Amministrazione centrale e locale – a cui il cittadino può sentirsi più vicino – ed applicazioni nel settore turistico, culturale, ricreativo...)

Chi è Reitek?

Fondata nel '90, Reitek è una società italiana che realizza sistemi di comunicazione multimediale per l'industria, le telecomunicazioni e i mercati dei service provider. Reitek offre ai propri Clienti prodotti e competenza tecnologica ad alto livello, presentandosi come partner ideale nella definizione, sviluppo e gestione di soluzioni di comunicazione multimediale. Il portfolio prodotti comprende soluzioni di Customer Interaction Management, Contact Centre IP multimediale e piattaforme video per i mobile VAS (Video Portale, Video Mailbox, Video Chat, Mobile 3G TV). Reitek vanta una serie di clienti Telco molto importanti sia su scala nazionale sia internazionale, fra cui Vodafone, Telecom Italia, BT, David2 e Buongiorno. Sul sito www.reitek.com sono disponibili utili documenti fra cui casi di successo e presentazioni di prodotto.

© Reitek SpA. Questo documento, proprietà di Reitek SpA, contiene informazioni di rilevante valore economico. Ogni uso, distribuzione o copia non autorizzata è proibita.