

Vivocha

Sede

Milano, Lombardia, Italia

Fondatori

Gianluca Ferranti, Federico Pinna



Profilo

Breve:

Vivocha è l'innovativa piattaforma multicanale di Online Customer Interactions che propone agli utenti Internet di interagire con un operatore di contact center in tempo reale senza configurazioni o installazioni. Vivocha è l'unica piattaforma integrata per la gestione dei canali di interazione basati su web – Chat, VoIP, Call Me Back, Video over IP – dotata di un potente e flessibile Proactive Engine (web analytics, rules based proactive interactions, behavioural targeting) e funzionalità di Collaboration (document e form sharing). Grazie a Vivocha qualsiasi azienda può lanciare un nuovo servizio di online customer service in meno di cinque minuti e senza alcuna competenza tecnica. Grazie al modello Freemium Vivocha è totalmente gratuito per la maggior parte degli utenti. Gli account Premium potranno godere di un innovativo modello di pay-per-interaction.

Lungo:

Vivocha è un servizio Cloud-based, dedicato alle aziende che desiderano migliorare la gestione in tempo reale dei propri utenti online per servizi di vendita e assistenza.

Grazie all'abilitazione di tutti i canali di comunicazione multimediale supportati dal web quali Chat, VoIP, Callback, VideoCall e funzioni di "share" (co-browsing, formsharing e condivisione di contenuti), Vivocha aggiunge all'e-commerce e all'interazione via web una componente fondamentale: l'interazione live.

L'obiettivo di servizi basati su Vivocha è di introdurre il fattore umano in grado di migliorare l'esperienza online del consumatore – con un vero e proprio salto dal virtuale al reale – e rendere disponibile alle aziende che propongono la propria offerta sul web un ambiente moderno e completo di gestione della relazione con il cliente.

Nell'offrire tutto questo Vivocha adotta le logiche proprie del mondo Web 2.0: il servizio è progettato per essere utilizzato senza richiedere alcuna esperienza da parte dei clienti e consente a qualsiasi azienda di lanciare un nuovo servizio in meno di 5 minuti.

Vivocha non richiede l'installazione di alcun software o infrastruttura. Sia i servizi di integrazione (i tag, le API e i servizi Web utilizzati per integrare Vivocha in un sito web aziendale) che gli strumenti di gestione (il desktop agente, la configurazione, i monitor) sono completamente web-based e richiedono, lato client, niente di più di un browser standard.

La piattaforma è stata progettata per essere facilmente integrata, personalizzata ed estesa. Vivocha è prima di tutto una API, Application Programming Interface, su cui sono costruiti tutti i moduli e le funzionalità del servizio. Le web application fornite di default sono ciò di cui il 90% dei clienti Vivocha avrà mai necessità: sono 2.0, bellissime ed estremamente facili da usare. Ma è grazie alle API che avviene la vera magia, permettendo al restante 10% degli utenti – quelli più evoluti ed esigenti - di creare integrazioni spinte con gli ambienti in cui il servizio verrà inserito (piattaforme di CRM, di e-Commerce, servizi di Online Adv) e garantendo un'esperienza utente in grado di migliorare la Customer Experience per il navigatore web.

Vivocha include una suite di applicazioni ricche di funzionalità web e in particolare:

- WebFoudry, ambiente di configurazione dei servizi, è uno strumento così facile da consentire a chiunque di integrare Vivocha in un sito web in 5 minuti;
- Desktop Agent, web application utilizzata dagli agenti per entrare in contatto con i clienti;
- Vivocha Reports, strumento di analisi e monitoraggio che permette di analizzare e comprendere le performance sia del contact center che del sito web.

Fondatori & Team

Gianluca Ferranti
CEO



Federico Pinna
CTO

