

Call & Contact Center

I **sistemi IVR**, ampiamente utilizzati dalle aziende che hanno a disposizione un Contact Center, un centro servizi o un centralino, permettono di gestire e personalizzare il flusso di chiamate vocali offrendo una flessibilità esclusiva nella creazione ed aggiornamento delle applicazioni inerenti la telefonia.

Le soluzioni Voxtron offrono un'opportunità importante: dato che sia il processo di comunicazione sia le necessità della Clientela sono in continua evoluzione, anche le soluzioni CT richiedono frequenti adattamenti al call flow e alle informazioni da fornire all'utente.

I **Contact Center**, che hanno l'esigenza di ottimizzare le risorse gestendo al meglio il traffico telefonico e la ricezione di e-mail, fax e Live Web Chat, trovano in Voxtron un sistema studiato per ottimizzare il processo di comunicazione fornendo riscontri immediati ed efficaci alla propria Clientela, incrementandone così il grado di soddisfazione per il servizio prestato.

AgenTel

AgenTel raccoglie le chiamate in arrivo, gestisce le chiamate in outbound, i fax e le e-mail in coda, instradandole all'agente più appropriato, a seconda delle necessità del Cliente e delle competenze degli agenti.

AgenTel mira ad aiutare le aziende a raggiungere un alto grado di qualità nell'interazione con i propri clienti, a sviluppare e a gestire delle relazioni proficue nel tempo con i propri clienti.

Con agenTel si può rendere più efficiente il processo di comunicazione, senza la necessità di rinnovare la struttura esistente. La sua flessibilità consente di sviluppare il proprio investimento evolvendosi in armonia con il business.

L'agente più appropriato riceve la chiamata

Grazie al motore di routing intelligente, AgenTel registra lo stato di tutti gli agenti del contact center ma anche tutti i contatti in attesa (chiamate, email, fax, chiamate in outbound).

Ogni contatto è trasferito al miglior agente disponibile secondo diversi metodi:

- **Skill based routing** – Incrociando le competenze dei singoli agenti
- **Agent based routing** – Evitando che un "super" agente riceva tutte le chiamate
- **Time based routing** – Più a lungo un contatto aspetta, maggiore sarà la sua priorità



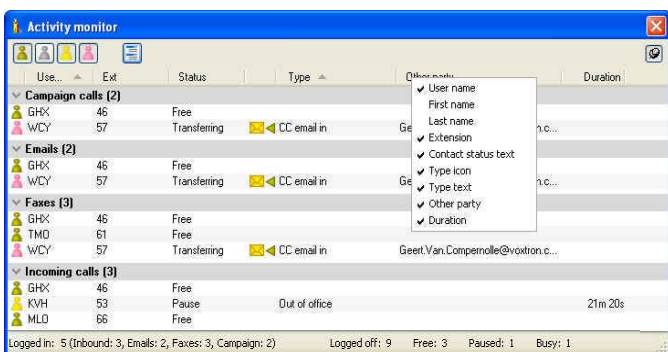
Amministrazione e statistiche

In fase di configurazione, l'amministratore deve definire le competenze e le priorità, i gruppi di agenti, gli agenti (assegnando i livelli di abilità e impostando i permessi), i codici di contatto (che permettono agli agenti di qualificare i contatti) e le causali per la pausa.

Il team leader si occupa invece di configurare l'elaborazione di report statistici. AgenTel fornisce diverse tipologie di report in tempo reale, ma, utilizzando agenTel server SDK, possono essere sviluppati anche report personalizzati. I report possono essere estratti manualmente, programmati per l'invio via e-mail o salvati in una cartella ad intervalli di tempo regolari.

Interfaccia utente

Il software client gira su PC dell'agente, del team leader e sui desktop dei lavoratori di back office mostrando a video una serie di funzionalità:



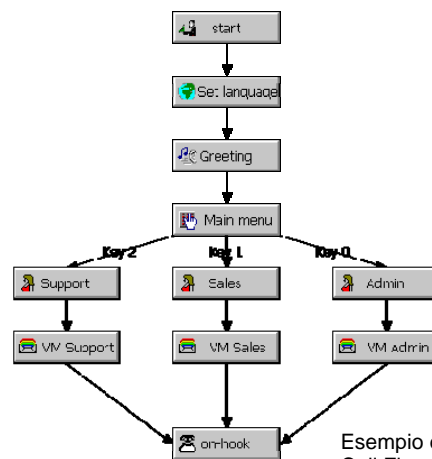
- Log-on e log-off dal Contact Center attraverso il free seating
- Pop-up con informazioni sul contatto assegnato
- Inserimento stato di pausa (con una specifica causale)
- Verifica dello stato degli altri agenti
- Verifica dei contatti in attesa
- Controllo del telefono attraverso "soft keys" (composizione, trasferimento, attesa, conferenza, ...)
- Invio fax da qualsiasi applicazione Windows
- Ricerca e recupero dei fax dall'archivio
- Ricerca ed ascolto delle conversazioni registrate dall'archivio registrazione.
- Organizzazione campagne di outbound

Modulo Self Service

Negli ambienti di contact center, l'IVR (Interactive Voice Response) viene utilizzato per offrire al chiamante un menu in cui scegliere tra diversi servizi ed opzioni, proporre dei messaggi (come ad es. il tempo medio di attesa), identificare il chiamante attraverso il numero del Cliente o il codice PIN, oppure offrire la possibilità di essere richiamati.

Il modulo self service agenTel di basa su Axxium, un ambiente di sviluppo grafico multi premiato per la creazione di applicazioni IVR.

Se le aziende lo preferiscono, è possibile optare per il Virtual Port Connector che si basa su porte virtuali del PBX permettendo di instradare le chiamate e di estrarre le informazioni del Cliente grazie al numero chiamato e chiamante.



Esempio di un Call Flow

Una serie limitata di "Building Block" (icone)



- Riproduce messaggi, variabili, concatenata frasi
- Richiede input DTFM, costruisce il menu delle scelte
- Esegue azioni diverse in base all'orario, alla data,...
- Registra messaggi dall'apparecchio telefonico
- Chiede all'utente quale lingua utilizzare, imposta la lingua del call flow
- Trasferisce le chiamate
- Interfaccia verso database ODBC compatibili (aggiunte, modifiche,...)
- Gestisce le caselle vocali: registrazione e ascolto messaggi
- Esegue calcoli su variabili
- Termina la chiamata in corso
- Utilizza Axxium plug-in per usufruire di funzionalità avanzate.



Via Borgazzi, 87/A – 20900 Monza MB
Tel. 039 2003334 – Fax 039 2140169
www.swlink.it