

BCS Based Applications

Le Applicazioni BCS Based costituiscono per l'azienda il portale multimediale che affianca e completa il portale Web per fornire informazioni ed effettuare operazioni on line.

BCS (Business Communication Server) è la piattaforma totalmente software di comunicazione multimediale sviluppata da Alceo a protocollo IP/SIP.

Le Applicazioni utilizzano tutti i canali di comunicazione, telefono, video, fax, sms, email e vengono incontro alle esigenze di mobilità delle persone, di semplicità di utilizzo, di convergenza dei vari media.

Ulteriore peculiarità è la possibilità di integrazione con i sistemi informativi aziendali.

I servizi offerti sono utili alla totalità delle Aziende o degli Enti assumendo per ciascuna tipologia delle funzionalità specifiche.

BCS INFO POA

BCS INFO (Utilities, Aziende di trasporto, URP P.A.)

BCS ALLERTAMENTO

BCS REPERIBILITA'

BCS ORDINI E TICKETING

BCS CONVOCA

BCS CUP

BCS BANCA

BCS REGISTRAZIONE

Completano i prodotti Alceo:

BCS Communicator, BCS Contact Center, e BCS Contact Management

INFO POA (POSTO OPERATORE AUTOMATICO)

Il Posto Operatore Automatico è un'applicazione che consente ad un'azienda di accogliere i propri clienti proponendo una lista di opzioni per accedere a operatori o gruppi specifici di operatori e avere accesso in qualsiasi momento anche in assenza di operatori a informazioni più o meno articolate e suddivise in gruppi e sotto gruppi.

Consente di soddisfare le seguenti esigenze

- ◆ un più rapido accesso alle persone e ai servizi delle aziende
- ◆ la gestione di un maggior numero di telefonate in ingresso
- ◆ la possibilità di essere messo in contatto direttamente conoscendo l'interno della persona cercata
- ◆ un servizio di informazioni accessibile 24/7
- ◆ la possibilità di essere messo in contatto, conoscendo il nome della persona cercata utilizzando il riconoscimento vocale (opzionale)
- ◆ gestire l'accoglienza in lingue diverse, o per servizi diversi della stessa azienda, o per aziende diverse utilizzando un unico centralino.
- ◆ la registrazione delle chiamate
- ◆ una conoscenza dettagliata dei contatti attraverso reports analitici
- ◆ ricevere ed inviare fax

BCS INFO

BCS Info si basa su un potente tool di sviluppo di servizi vocali interattivi.

Interagisce con i data base aziendali e può essere integrato con tecnologie di Text to speech e Riconoscimento vocale.

Utilizza tutti i media di comunicazione (tel, fax, sms, mail) e costituisce per l'azienda il vero portale multimediale che affianca e completa il portale Web per fornire informazioni ed effettuare operazioni on line.

INFO UTILITIES

- ◆ Fornitura di servizi automatici all'utenza (informazioni vocali, richieste ed invio automatico di moduli, raccolta segnalazioni)
- ◆ Realizzazione di servizi On Line per operazioni di sportello
- ◆ Fornitura di servizi per l'operatività dell'azienda
- ◆ Campagne di segnalazione di emergenza
- ◆ Gestione chiamate di reperibili per emergenze

INFO TRASPORTO

- ◆ Informazioni 24/7 sui servizi di trasporto
- ◆ Calcolo delle coincidenze
- ◆ Supporto a differenti modalità di gestione orari
- ◆ Gestione delle eccezioni (festività, scioperi, emergenze)

INFO URP P.A.

- ◆ Info generali
- ◆ Tracciamento delle pratiche
- ◆ Gestione emergenze e avvisi broadcasting via telefono o via sms
- ◆ Gestione delle code di attesa
- ◆ Prenotazione servizi e appuntamenti

Consente di soddisfare le seguenti esigenze

- ◆ Servizio informativo 24/7
- ◆ Servizio automatico o con passaggio ad operatori
- ◆ Possibilità di effettuare notifiche e avvisi in automatico (via tel, sms, fax, mail)

BCS ALLERTAMENTO

E' un'applicazione che, a fronte della rilevazione di uno o più eventi anche straordinari o pericolosi, permette di gestire gli avvisi in uscita "one-to-many" e di monitorare l'andamento dei contatti. Fornisce, inoltre la possibilità di generare una sequenza di chiamate in caso di contatti negativi.

Essa permette di ricevere e segnalare rapidamente uno o più stati di allarme utilizzando molteplici media di trasmissione, anche in broadcasting

Si rivolge ad aziende di servizi, aziende di manutenzione, pubbliche amministrazioni, agenzie di sicurezza, aziende sanitarie e ambulatori per la reperibilità medica.

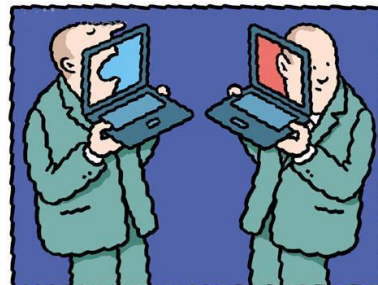
Consente di soddisfare le seguenti esigenze

- Gestione in ingresso molteplici tecnologie di allarmistica e segnalazioni, anche multimediali, con codifica della provenienza
- Invio grandi quantità di allarmi e informazioni su differenti numerazioni e tipologia di media in uscita. Anche in modalità Broadcast
- Possibilità di definire e indicare i diversi stati di allarmi (preavviso, avviso, rientrato allarme)
- Tramite interfaccia WEB, gestire il servizio da un punto qualsiasi della rete del cliente (LAN o WAN)
- Mantenere una accurata registrazione degli eventi di attivazione e allertamento
- Rendere disponibili accurati reports e statistiche delle operazioni svolte per avere in qualsiasi momento il quadro esatto delle attività svolte.

BCS REPERIBILITA'

Consente la ricezione e l'inoltro di richieste di intervento specifiche per tutte quelle realtà o organizzazioni che gestiscono squadre di intervento organizzate per territorio, per capacità specifiche oppure per turni.

Le Comunicazioni multimediale permettono di contattare direttamente la persona o la squadra più adatta attuando una sequenza di chiamate in caso di mancata risposta, di monitorare le richieste di contatto e le risposte ricevute e di visualizzare i turni da parte degli operatori via WEB.



Il sistema può interfacciarsi con software presente nelle aziende in modo da integrarsi con le reali esigenze aziendali

Consente di soddisfare le seguenti esigenze

- ◆ Gestione multilivello dei reperibili in base a turni, skill (capacità specifica) o area geografica.
- ◆ Supporto one-number (contatto su differenti numerazioni e tipologia di media)
- ◆ Gestione del mancato contatto attraverso Caselle Vocali, Sms, Fax, E-mail.
- ◆ Elaborazione per zona geografica, calendario e tipologia di richiesta
- ◆ Controlli intelligenti per garantire la disponibilità di un reperibile per l'attività richiesta
- ◆ Controllo dei tempi di risposta e della qualità del servizio delle unità reperibili
- ◆ Statistiche di utilizzo
- ◆ Accurato logging di tutti gli eventi accaduti

BCS ORDINI E TICKETING

E' un'applicazione che consente la gestione immediata del cliente sin dal suo ingresso nel front-end in modalità prettamente telefonica con l'erogazione di informazioni, di appuntamenti, e con la gestione di ordini veri e propri.

E' in grado di fornire informazioni in modalità multimediale (tel, sms, email, etc), in maniera completamente automatica, con disponibilità di servizio 24 ore al giorno, consentendo una maggiore presenza e disponibilità e una più efficace razionalizzazione delle risorse umane, e permette di ottenere in ogni momento la fotografia dell'andamento delle richieste entrate in azienda.

Opera sia rispetto a chiamate (o richieste) in ingresso (Inbound), sia attraverso la generazione automatica di contatti uscenti (Outbound), in relazione alla programmazione di volta in volta effettuata.

Permette integrazioni funzionali con qualsiasi genere di applicativo software.

Consente di soddisfare le seguenti esigenze

- ◆ Mette a disposizione telefonicamente le informazioni contenute in Data Base anche in modalità Test to Speech (TTS)(voce sintetica).
- ◆ Consente la gestione di un contatto mancato attraverso Caselle Vocali, Sms, Fax, E-mail.
- ◆ Permette un differenziazione delle risposte ed una elaborazione per zona geografica di chiamata, numero chiamato, calendario e tipologia di richiesta
- ◆ Permette tramite telefono di prenotare/ordinare prodotti e servizi e di ricevere un codice di ticket assegnato all'operazione
- ◆ Può fornire l'elenco delle caratteristiche della prenotazione effettuata
- ◆ Consente di effettuare la conferma o il rifiuto dell'operazione effettuata
- ◆ Fornisce la tracciatura e la statistica dei servizi erogati su qualunque macchina collegata alla rete aziendale

E' un applicativo utilizzato nei più svariati settori:

- Aziende Sanitarie per la gestione di agende di medici, laboratori e ritiro esami,
- Aziende che forniscono biglietti e informazioni generali (Cinema multisala, trasporto pubblico e privato),
- Aziende Municipalizzate per rilevazione dati o richieste di intervento (lettura contatori, ritiro immondizia, segnalazione e ticketing di guasti, etc)
- Aziende che forniscono prodotti gestiti e codificati in Data Base

Alcune applicazioni specifiche

BCS CONVOCA

E' uno strumento potente e versatile per gestire la comunicazione in caso di eventi di varia natura:

- Per le Imprese: organizzare CdA e Assemblee, riunioni di reti commerciali e gruppi di progetto, meeting con Clienti e Fornitori, ...
- Per le P.A: convocare Giunte, Consigli, Assemblee, Conferenze di servizio; invitare cittadini e imprese per adempimenti amministrativi, ...
- Per Scuole e Università: gestire organi collegiali, rapporti con docenti, famiglie e studenti, organizzare eventi, ...
- Per Strutture sanitarie: organizzare i rapporti con gli utenti, integrare prestazioni CUP, gestire la reperibilità, affrontare emergenze, ...
- Per Associazioni, Partiti, Sindacati: gestire rapporti tra dirigenza e base associativa, organizzare incontri ed eventi, ...
- Per Strutture di protezione civile: gestire allarmi e contatti in occasione di eventi calamitosi, organizzare gruppi di intervento, ...
- Per Servizi socio-assistenziali: gestire interventi, impiego e organizzazione di risorse del volontariato, ...
- Per Ordini professionali: gestire i rapporti con i professionisti, assemblee, votazioni, ...

Come funziona

Definita una lista di destinatari e descritto l'evento, Convoca.it:

- ne assicura l'inoltro automatico attraverso canali diversi (e-mail per default + telefono fisso e mobile, sms, fax, Postel)
- ne notifica la ricezione
- acquisisce, in modo automatico, le risposte

Consente di soddisfare le seguenti esigenze

- Snellisce attività connesse alla convocazione/comunicazione
- Riduce le risorse umane impegnate: in pochi secondi garantisce l'inoltro di numeri elevati di telefonate, fax, sms, con risparmi di risorse umane notevolissimi
- Razionalizza la gestione dei contatti: gestisce le comunicazioni secondo procedure affidabili e con stili personalizzabili
- Qualifica il lavoro dell'organizzatore: non più solleciti, verifiche, attese... Egli si concentrerà sulla qualità del "messaggio" e sulla gestione dell'evento
- Rende più efficace e meno costosa la comunicazione: in tempo reale monitorizza lo stato dell'attività

BCS CUP

E' un'applicazione che nasce per aziende sanitarie pubbliche e private e per tutti quegli enti che prevedono la necessità di erogare informazioni o servizi di sportello e che abbia necessità di migliorare i rapporti con i propri utenti e di ottimizzare e l'utilizzo delle risorse interne

Consente di soddisfare le seguenti esigenze

- ◆ Prenotazioni di esami e visite con passaggio di chiamata ad operatore
- ◆ Prenotazione di visite ed esami fuori orario in modo semiautomatico
- ◆ Informazione su avanzamento esisti di esami ed analisi di laboratorio
- ◆ Informazioni su disponibilità di cartelle cliniche
- ◆ Richieste di ricovero ospedaliero
- ◆ Informazioni 24 ore su 24 su attività di screening della popolazione, convenzioni, normative, dislocazione dei reparti, orari visite, etc
- ◆ Inserimento da parte di medici o farmacisti di richieste di prestazione codificata in automatica senza ausilio di operatore
- ◆ Possibilità per l'azienda sanitaria di ricordare gli appuntamenti fissati ai pazienti via SMS e per gli utenti di disdire l'eventuale appuntamento.

Vantaggi per il cliente

Migliora il rapporto con l'utente grazie alla possibilità di erogare un servizio con orari ampliati e costi di personale razionalizzati.

Consente di recuperare nei momenti di minore afflusso di chiamate, quei contatti non andati a buon fine in orari di picco (richiamate o call back), consente di utilizzare al meglio le agende mediche con la possibilità di confermare o disdire l'appuntamento prefissato automaticamente, senza utilizzo di risorse umane.



BCS BANCA

BCS BANCA si rivolge a istituti bancari, finanziari e assicurativi di piccole e medie dimensioni.

L'obiettivo di questa piattaforma è duplice:

- ◆ ottimizzare la gestione di risorse umane e tecnologiche nell'erogazione di informazioni a basso valore aggiunto,
- ◆ ridurre costi di esercizio ed estendere il tempo di servizio a favore dell'accessibilità per il cliente.
- ◆ Fornire all'istituto di credito strumenti proattivi per avvicinare il cliente alla banca e per proporre prodotti e servizi

Le risorse, liberate da incombenze ripetitive, possono essere utilizzate per azioni di marketing mirate, e diventare un efficace mezzo di contatto diretto e di promozione dei prodotti alla clientela.

Consente di soddisfare le seguenti esigenze

- ◆ Accesso in real time ad informazioni generali sull'istituto finanziario, su prodotti, servizi, orari, promozioni, etc..
- ◆ Accesso per il correntista a informazioni specifiche sui propri conti previo riconoscimento.
- ◆ Inoltro del contatto verso gli operatori in caso di necessità
- ◆ Possibilità per l'operatore di ricevere il pop up informativo sul cliente in real time
- ◆ Emissione immediata di disposizione sui conti
- ◆ Rende disponibile all'operatore una interfaccia software dotata di servizio di registrazione delle chiamate, per gestire operazioni finanziarie di acquisto e vendita
- ◆ Gestione liste di chiamata per azioni di supporto al marketing operativo e promozionali
- ◆ Gestione lancio telefonate marketing impostabile per target/obiettivo ed orari
- ◆ Gestione dei dati dei sottoscrittori del servizio
- ◆ Aggiornamento dei dati dei conti
- ◆ Emissione dei codici di accesso per i sottoscrittori del servizio
- ◆ Gestione statistiche

BCS REGISTRAZIONE

BCS Registrazione e' una applicazione software che abilita alla registrazione delle comunicazioni che coinvolgono almeno un derivato aziendale.

E' rivolto alle aziende che sentono l'esigenza di avere una copia elettronica delle conversazioni tenute fra due o più partecipanti a fini di archiviazione e riascolto.

La flessibilità del software consente di disporre di diverse modalità di registrazione della comunicazione abilitando alla funzione sia i **derivati VoIP** che i **derivati classici (TDM, ISDN)**.

Anche le metodologie di archiviazione sono molteplici e prevedono sia l'**archiviazione diretta sul file system** del server ospite, l'**archiviazione su base dati ODBC** generica, oppure il **modello di archiviazione integrato con il sistema di posta elettronica dell'azienda**.

L'archiviazione comprende **metodologie di "titolazione"** delle conversazioni al fine di rendere più comoda e veloce l'attività di ricerca effettuata successivamente.

Il pacchetto comprende un software di ricerca delle conversazioni compatibile con i sistemi operativi Windows che accelera e semplifica ulteriormente l'attività di estrazione di una o più registrazioni.

Il software può essere configurato per supportare **da 4 a 120 registrazioni simultanee** per singolo server. E' possibile, aumentando il numero di server, scalare verso un numero di canali di registrazione virtualmente infinito, beneficiando altresì dell'architettura **failure resistant** di Alceo, che garantisce in ogni momento la disponibilità di canali di registrazione anche in caso di guasto di uno più server.

La modalità di registrazione del software è di **tipo attivo** (in contrapposizione con soluzioni "passive" basate su sistemi a alta impedenza o di sniffing) e permette la registrazione aprendo una nuova comunicazione (versione tdm) o un nuovo canale audio (versione VoIP) verso il server di registrazione.

Su richiesta del cliente sono disponibili opzioni di archiviazione protetta, codificata o con firma digitale delle conversazioni, ove richiesto dalla normativa.

L'applicazione sviluppata direttamente da Alceo in Italia è aperta a customizzazioni o a personalizzazioni del suo funzionamento, soprattutto quando installata come opzione della piattaforma di comunicazione BCS Communicator.

Le caratteristiche peculiari dell'applicazione sono:

- registrare una o tutte le comunicazioni aziendali
- registrare una comunicazione con o senza l'intervento dell'utente (richiede BCSBAR)
- registrare una conversazione anche dopo il suo inizio.
- etichettare con le informazioni di contatto una conversazione
- ricercare e riascoltare una conversazione
- archiviare con diverse modalità e qualità le registrazioni
- supportare da 4 a 120 registrazioni contemporanee per server
- supportare sia sistemi TDM che VoIP
- supportare il backup a caldo della piattaforma (richiede almeno 2 server)