



BCS IP Contact Center

Innovativa e completamente software, la piattaforma Business Communication Server costituisce il naturale punto di partenza di una serie di prodotti dedicati ad applicazioni specifiche di comunicazione, tra le quali non può certo mancare l'IP Contact Center che utilizza le funzionalità avanzate e le possibilità di interazione multimediale consentite dal **protocollo SIP**.

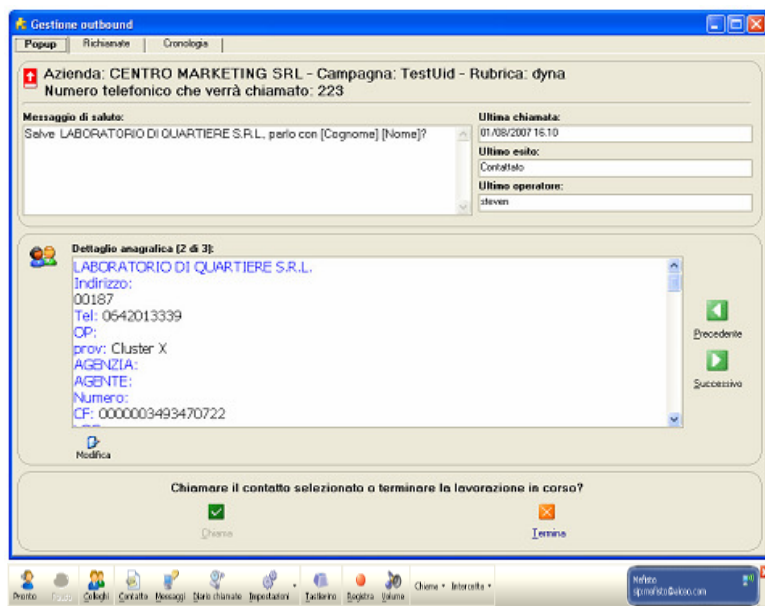
Il modulo "**BCS Contact Call In**" è funzionale alla gestione avanzata di call-flow, dello skill based routing, della gestione delle code per servizi di Help Desk, Customer Care, Presa Ordini, ecc.

Al modulo "**BCS Contact Call Out**" è demandata tutta l'attività per la gestione delle funzionalità di schedulazione delle chiamate uscenti per servizi di telemarketing, interviste CATI, Customer Satisfaction.

Basato su **architettura full SIP**, la caratteristica di BCS Contact Center è l'assoluta flessibilità nella composizione fisica del sistema e la libera collocazione dei siti operativi.

Per la natura distribuita del prodotto il numero di operatori collegabili al sistema è vincolato solo dal livello di performance dell'hardware sul quale si decide di installare la soluzione.

BCS IP Contact Center consente di gestire le più diverse e attuali modalità di contatto: chiamate telefoniche entranti (inbound) e uscenti (outbound), e-mail, fax, sms, instant messaging, con particolare riguardo ai servizi CRM e Telemarketing, per i quali BCS Contact Center fornisce tool di supporto nativi, ideali per chi deve allestire rapidamente un sistema completo.



I moduli di BCS IP Contact Center sono:

Web Admin: attraverso la sua interfaccia web permette sia di amministrare e configurare i parametri generali del sistema, sia specificatamente quelli relativi alla gestione degli operatori, delle competenze, delle code, degli orari, ecc.

Supervisor: componente che visualizza in tempo reale l'andamento del Contact Center con strumenti di allarme e di controllo degli SLA.

Unistat: componente funzionale al trattamento dei dati storici di dettaglio in grafici e cruscotti personalizzabili.

BCSBar: componente software presente sul PC di ogni operatore con tutte le funzionalità per una gestione efficiente del proprio lavoro (operazioni telefoniche, vista colleghi, vista code).

IVR: modulo software che permette la gestione del Call flow.

IQ Management: modulo che comprende gli algoritmi di ACD, gestione code multimediali, trabocco, gestione richiamate ecc.

Scheduler: modulo che gestisce le campagne multimediali (telefono, fax, sms, email) e si fa carico di elaborare i tentativi di contatto; nel caso di attività telefoniche stabilisce se vi siano le condizioni opportune per un nuovo lancio di chiamata in modalità preview, power o predictive.

Contact Manager: modulo per la gestione delle anagrafiche multiaziendali e multicampagna: estremi di contatto, storico chiamate, importazione-esportazione dati.

Moduli applicativi: Gestione interviste CATI, Gestione agende di appuntamenti, Easy Customer Management.



Overview “BCS Contact Call In”

Fornisce un servizio di accoglienza all'altezza delle aspettative del cliente senza perdite di tempo inutili;
Organizza la distribuzione delle chiamate nel più breve tempo possibile all'operatore più adatto;
Permette la configurabilità degli orari per singolo servizio;
Gestisce i “trabocchi” in caso di operatori tutti occupati;
Gestisce le code di attesa avvertendo i responsabili con allarmi il superamenti dei livelli di servizio accettabili;
In congiunzione con qualsiasi software CRM o di Help Desk gestisce efficacemente il customer Care o i servizi di assistenza clienti;
Fornisce attraverso “supervisor” la conoscenza in tempo reale dell'andamento della attività .

WebAdmin

Consente di effettuare attraverso una semplice interfaccia web tutte le operazioni necessarie al funzionamento del Contact Center. Tutte le operazioni vengono effettuate in real time senza necessità di interrompere il servizio.

- Gestione domini SIP di lavoro
- Gestione utenti
- Gestione server SIP (Proxy server, Presence server, Registrar server)
- Gestione regole di instradamento dei contatti tramite espressioni regolari
- Definizione degli operatori titolari e di supporto, competenze degli operatori, associazioni operatori campagne
- Gestione Contact Center (competenze, classi di richiesta,
- Definizione del piano di numerazione
- Definizione orari di lavoro e trabocchi

Supervisor

Dispone di una ampia varietà di strumenti visuali che permettono di conoscere in tempo reale il funzionamento del contact center e dispone strumenti di allarme e di controllo degli SLA che avvertono il supervisore quando è necessario intervenire. Dispone inoltre di strumenti di interazione con gli operatori come instant messaging di gruppo, supervisione audio di una chiamata, ricezione di allarmi dagli operatori.

Supervisor per unità aziendali separate

Per il supervisor è prevista una modalità di funzionamento in grado di limitare le code e gli utenti monitorabili. Ciò permette ai centri servizi di offrire a terze parti (committenti) una visione in tempo reale controllata ed esclusiva delle differenti unità aziendali.

L'interfaccia del supervisore offre una visualizzazione organizzata a finestre e compatta di numerosi indicatori di funzionamento. Tra i dati di maggior interesse si sottolineano:

- Tasso di servizio della classe, cioè il numero di richieste al minuto servite;
- Numero di richieste momentaneamente presenti in coda;
- Numero totale di operatori appartenenti alla classe;
- Stato degli operatori;
- Il tempo di attesa in secondi della richiesta che è in coda da più tempo ;
- La media dei tempi massimi di attesa in coda, in secondi;
- Tempo medio di abbandono, in secondi.

Overview “BCS Contact Call Out”

Gestisce contatti con l'integrazione di tutte le informazioni sul cliente disponibili in azienda;
Fornisce una catalogazione delle chiamate e lo storico dei contatti;
Gestisce documenti informativi ed invio di fax/email;
Gestisce campagne multimediali (telefono, mail, fax, Sms) con vari livelli di priorità;
Gestisce attività di telemarketing;
Gestisce interviste con tecniche CATI;
Gestisce FAQ;
Gestisce appuntamenti delle forze vendita;
Gestisce le quote di avanzamento campagne.



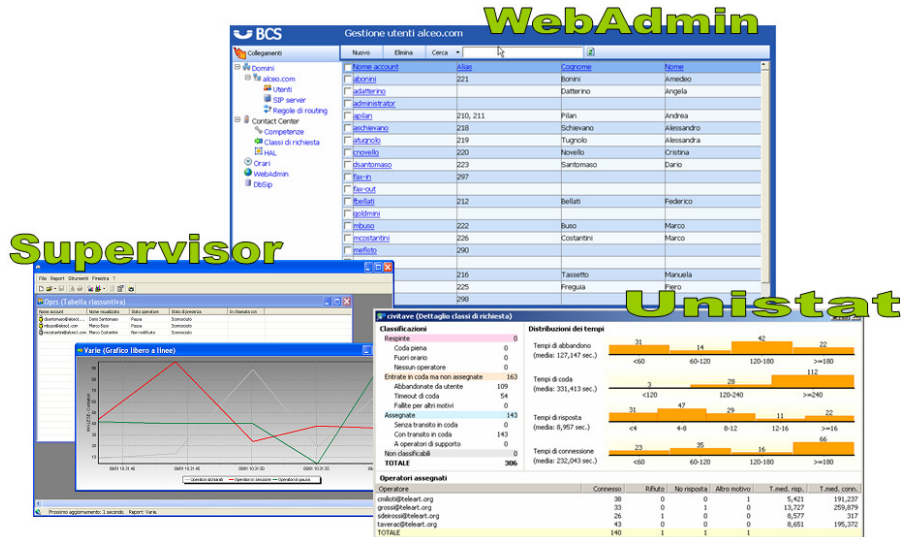
Unistat

Modulo software per l'elaborazione e l'estrazione statistica dei dati storici di contatto.

Unistat, integrato nativamente con la piattaforma BCS consente l'accesso remoto ai proprio profili statistici attraverso una comune connessione ad Internet.

Tra le funzionalità di maggior rilievo:

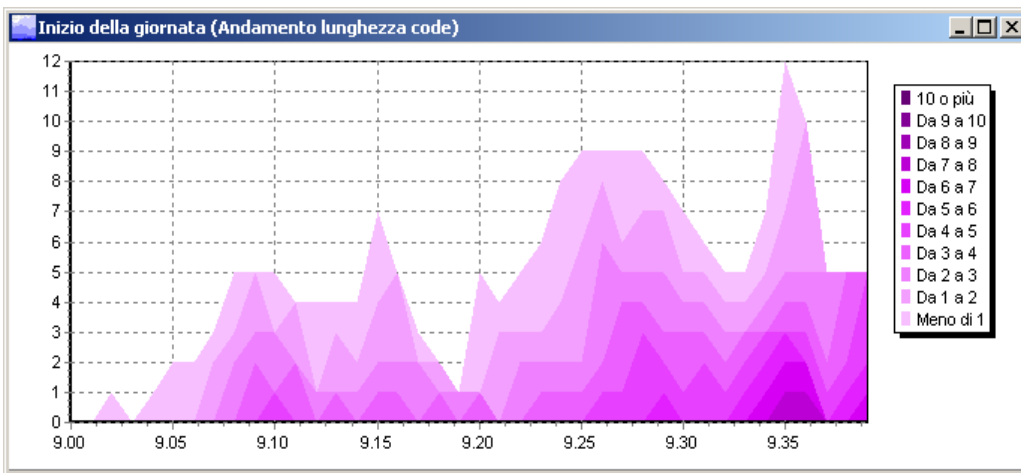
- Stampare una statistica
- Esportazione conteggi e grafici in altri programmi
- Salvare una statistica calcolata
- Cruscotti (calcoli contemporanei)
- Operazioni pianificate: report pianificato via email
- Statistiche libera: consente il completo controllo della base dati attraverso query libera



BCSBar

La barra operatore "BCSBar" è l'applicativo produttivo dell'operatore di contact center. È arricchita di numerose funzionalità (vista colleghi, vista code, registrazione chiamata, instant messaging per comunicare con supervisor,) e di numerosi plug-in per permettere di adattarsi facilmente alle specifiche esigenze di lavoro e coordinarsi in maniera immediata al funzionamento con software applicativi di terze parti.

La BCS Bar dispone di una sofisticata procedura di autoaggiornamento via IP e di integrazioni native con le applicazioni di produttività previste da Alceo (interviste, presa appuntamenti, gestione documentale, storico contatti, stato ticket, FAQ).



È possibile realizzare attraverso apposite API "barre" completamente integrate in applicativi esterni (CRM, ERP, ecc) con interfacce personalizzate.

La BCSBar può operare in modalità "TANDEM": ovvero una postazione combinata di client applicativo software e telefono IP da scrivania associato logicamente alla

controparte software. Questa configurazione consente di disporre dei migliori vantaggi della tecnologia hardphone (IP phone da scrivania non software) e delle commodity disponibili da una interfaccia basata su software. Tale modalità si rivela particolarmente efficiente nelle installazioni di tipo ThinClient.



Gestione Multimediale

In BCS è supportato il protocollo T38 che consente di realizzare funzionalità di un completo fax server. E' possibile ricevere fax che saranno recapitati come allegati email ed inviare fax o da documenti "Office" o con acquisizione di immagini da scanner. Inoltre BCS IP Contact Center gestisce sia in inbound che in outbound tutte le più usuali modalità di comunicazione multimodale: email, sms, instant messaging.

Affidabilità

Particolare riguardo è stato posto nella affidabilità del sistema. La piattaforma BCS dispone di differenti livelli di gestione dell'affidabilità: dalla resistenza intrinseca a brevi interruzioni di rete, al mirroring della parte di base dati, al supporto a servizi DNS multipli (RFC3263) alla ridondanza di tutte le componenti applicative. E' possibile fornire architetture sia con logiche di load balancing sia hot swap, in modo da offrire una affidabilità assoluta anche in caso di failure della rete e/o hardware.

Integrazione e compatibilità SIP

BCS IP Contact Center è full compliant SIP ed è quindi facilmente integrabile con qualsiasi tecnologia segua tale standard di mercato. E' dunque possibile utilizzare senza necessità di nessun adattamento sia fornitori di terminazioni telefoniche SIP (VoIP provider) sia il vasto bacino di prodotti e accessori (telefoni, videocamere, software, ecc.) che si propongono a costi sempre inferiori sul mercato.

BCS IP Contact Center è compatibile con numerose piattaforme VOIP tra cui i Gateway Cisco (famiglie 28xx, 26 xx, ecc.) con Cisco Call Manager, Cisco Call Manager Express.

I punti di forza

- Tecnologia full SIP;
- Semplicità di remotizzazione degli operatori;
- Facilità di accesso alle risorse del contact center da Internet;
- Possibilità di ridondare e distribuire in rete qualsiasi modulo del prodotto;
- Massima ridondanza e affidabilità;
- Semplicità di installazione e gestione;
- Opera su hardware commerciale.

In particolare, per le applicazioni contact center:

- Il prodotto ottempera a tutte le norme della privacy e sulla gestione dati sensibili;
- Permette facili integrazioni con applicativi gestionali (è disponibile un potente pacchetto API);
- Offre la massima semplicità nella realizzazione dei servizi IVR di accoglienza;
- Mette a disposizione potenti tool di presentazione dei dati di andamento, sia in tempo reale, sia statistico.



Alceo srl - www.alceo.com - S.Croce 917, 30135 - Venezia
info@alceo.com
Tel. +390415246480 - Fax. +390415246491

