



BCS IP Contact Call In

Modulo "BCS IP Contact Call In"

Il modulo "Call In" è in grado di accodare richieste di diverso genere per operatori o risorse virtuali provenienti da differenti tipologie di sessioni applicando a queste richieste sofisticate politiche di gestione della priorità e della classe di richiesta.

Comprende tutte le funzionalità di ACD e permette la distribuzione delle chiamate in base alle competenze degli operatori.

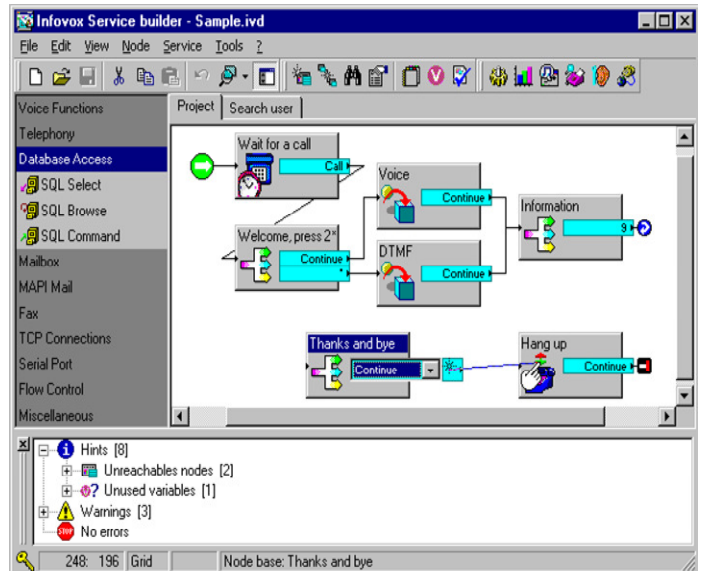
Permette di gestire la chiamata in caso di operatori tutti occupati, o prevenendo addirittura l'ingresso al servizio (segnale di occupato) o gestendo i trabocchi in Voice Mail, o in un servizio che richiamerà automaticamente il cliente non appena un operatore con le competenze richieste sarà disponibile.

Consente la definizione e la variazione in tempo reale dei parametri di funzionamento (per servizio, creazione, modifica, eliminazione di operatori). Il modulo si completa con una efficace funzione di gestione call flow che permette l'instradamento dei contatti basato su: numero chiamante, numero chiamato, stato di lavoro degli operatori, competenze degli operatori.

IVR

Il Call-Flow del servizio è realizzato attraverso il software generatore di servizi vocali INFOVOX. La piattaforma è dotata di una potente e completa interfaccia grafica, il cui approccio per lo sviluppo dei servizi telefonici si basa sui seguenti concetti:

- Tutte le funzionalità implementate sono racchiuse in blocchi funzionali di alto livello, detti nodi, ciascuno dei quali dispone di parametri di ingresso che ne definiscono il comportamento con precisione; i nodi sono anche in grado di rendere disponibile il proprio stato attraverso delle proprietà pubbliche;
- I nodi sono raggruppati per funzionalità: ci sono nodi per la telefonia, per le funzioni vocali, per l'accesso a database, per le caselle vocali, per i fax, per le connessioni TCP, per il controllo del flusso di esecuzione, per la sincronizzazione di attività tra linee, per la registrazione di eventi nel file giornale;
- I parametri di ingresso dei nodi sono definiti mediante sofisticate espressioni che possono contenere costanti, funzioni, variabili e proprietà di altri nodi;
- La progettazione è di tipo grafico; ovvero i nodi hanno una propria rappresentazione grafica e vengono posti sull'area di lavoro e connessi assieme da archi sino a definire un grafo che può essere interpretato come diagramma di flusso dell'applicazione telefonica. Per la precisione un arco connette un'uscita di un nodo all'ingresso di un altro. Un nodo è dotato di più uscite: una per ciascun evento che può provocare la terminazione della sua esecuzione.



La struttura di questa piattaforma consente di effettuare successive variazioni del servizio con interventi di upgrade semplici e gestibili dall'utente.



IQ Management

Modulo **"IQ Management"**: Gestore intelligente delle code. Sfruttando la struttura multimodale che eredita da SIP, è in grado di accodare richieste di diverso genere per operatori o risorse virtuali provenienti da differenti tipologie di sessioni applicando a queste richieste sofisticate politiche di gestione della priorità e della classe di richiesta.

Trasferimento di chiamate con dati

BCS Contact Call In provvede a mantenere un'associazione costante, durante la catena di trasferimenti, fra la chiamata e i dati pertinenti a quella chiamata (normalmente riferiti come "Informazione di contatto").

ACD e SBR

Comprende tutte le funzionalità di ACD e permette la distribuzione delle chiamate in base alle competenze degli operatori, al tempo lavorato, al numero del servizio chiamato, all'orario.

Gestione trabocchi

Permette di gestire la chiamata in caso di operatori tutti occupati, o prevenendo addirittura l'ingresso al servizio (segnale di occupato) o gestendo i trabocchi in Voice Mail, o in un servizio che richiamerà automaticamente il cliente non appena un operatore con le competenze richieste sarà disponibile.

Gestione operatori principali e di supporto

Consente la definizione e la variazione in tempo reale degli operatori, delle loro competenze, l'associazione operatori/servizio, la definizione di operatori di supporto ovvero coloro che entrano nel gruppo solo in casi di emergenza.

Gestione call back

Funzionalità utile nel caso si intenda non perdere nessuna chiamata, il modulo permette di catturare il numero dei chiamanti e anche se gli operatori sono tutti occupati richiamare automaticamente non appena un operatore si è reso disponibile.

Gestione coda multimediale

Le attività che l'operatore può gestire non sono solo le attività telefoniche ma un perfezionato modulo software dà la possibilità di affidare a singoli operatori la gestione di attività multimediali (telefono, fax, sms, email).

Unistat

Il modulo di statistiche Unistat descritto nell'apposito paragrafo, contiene un insieme di report predefiniti e pronti all'uso specifici per il modulo BCS Contact Call In.

REPORT INBOUND (BCS CALL IN)

- Sintesi classi di richiesta (lista delle code e dati/conteggi generali per ciascuna coda/attività)
- Dettaglio classi di richiesta (conteggi ed esiti per singola coda o gruppo di code/attività)
- Andamento prestazioni (conteggi per ogni minuto/ora/giorno/settimana/mese di una coda)
- Andamento lunghezza code (storico lunghezze delle code)
- Trattamento mancati trasferimenti (dettaglio esito chiamate non trasferite ad operatore)
- Sintesi operatori (lista degli operatori e sintesi delle attività telefoniche correlate al CallCenter)
- Dettaglio operatori (per operatore o per gruppo, dettaglio attività di callcenter e telefonica)

REPORT DI ATTIVITA' IVR (se presenti)

- Conteggi di attività
- Conteggi ciclici
- Confronto di conteggi
- Durate minime, medie, massime, Distribuzione di durate

Overview "BCS IP 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 al superamento 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