

@alceo

COMUNICAZIONE INTEGRATA
(WEB, TELEFONIA, SMS, FAX)

ALCUNI ESEMPI

INDICE

Avviso ritrovamento bagagli (Lost&Found) per aeroporti.....	4
Servizio antifurto con geo-referenziazione	5
Servizio di gestione deviazione chiamate con back-calling	6
Servizio raccolta annunci per quotidiano	7
Bacheca annunci telefonica (“amicizie al telefono”).....	8
Servizio IVR per Centrale Tassisti	9
Posto Operatore Automatico con Riconoscimento Vocale	10
Servizio Dial By Name	13
Messaggeria centralizzata per azienda multisede	14
Sistema riconoscimento chiamate VIP di una azienda di distribuzione medicinali	15
Servizio ricerca centro di assistenza con digitazione CAP	16
Gestione assenze autisti - azienda di trasporti pubblici.....	17
Servizio di presa appuntamenti con interviste automatiche	18
Servizio di prenotazione posti in autobus	19
Servizio prenotazione posti multi-sala cinematografica.....	20
Servizio di presa d’ordini	21
Servizio raccolta banconote per Porta Valori	22
Allertamento Reperibili.....	23
Gestione reperibili (2)	27
Gestione reperibili (3) -.....	28
RFI – Gestione Reperibili con riconoscimento vocale	28
Servizio segnalazione guasti	30
Telelettura dei contatori	31
Prontobanca.....	34
Sicurezza degli accessi	35
Sicurezza delle transazioni	36
Outbound e Telemarketing	37
Target di mercato - benefici	38
C o n v o c a . i t	40
convocazioni e gestione emergenze	40
Come integrare gli applicativi aziendali	43
Come arricchire le funzionalità di un PABX.....	43
Alcune referenze.....	44

Introduzione

Nel fascicolo che segue è stata raccolta una serie particolarmente rappresentativa di servizi di comunicazione interattiva e telefonia integrata, progettati e realizzati da Alceo negli ultimi anni di attività.

I campi di applicazione sono i più svariati, così come i contesti tecnologici non sono direttamente riconducibili alle tradizionali “famiglie” dei sistemi IVR, dei Call Center, o dei Portali Vocali, proprio perché sempre più spesso il confine tra queste categorie viene superato dalle esigenze concrete della clientela, assolutamente “imprevedibili” e sempre più personali.

Anche per questo le schede risultano disomogenee nella loro stesura, in quanto riflettono il diverso grado di “ingegnerizzazione” dei prodotti di base sulle singole soluzioni.

L’offerta di Alceo si concretizza attualmente soprattutto in alcuni sistemi completi di hw e sw:

BCS Contact Center , Sistema di Call Center con moduli Inbound, Outbound,
BCS Communicator, sistema di telefonia integrata che comprende un Posto Operatore Automatico, Voice Mail evoluto, Messaggistica Unificata, nonché Fax .

Le suite di Alceo, tuttavia, sono contraddistinte dalla possibilità di integrarsi ad applicativi esterni di qualsiasi natura, e sono sufficientemente flessibili per crescere funzionalmente (e le schede che seguono ne sono la dimostrazione) verso la realizzazione di sistemi di comunicazione dove si integrano tutti i più comuni strumenti di comunicazione: telefono, E-mail, FAX, SMS, WEB.

Tali caratteristiche riteniamo siano oggi un elemento essenziale per garantire efficienza e produttività ad Enti e Aziende.

Questa nota descrive le soluzioni che proponiamo con tecnologia IP, a protocollo SIP anche se in alcuni casi le realizzazioni sono state effettuate con la tradizionale tecnologia TDM.

Anche in questo caso al di là degli aspetti tecnologici in quanto tali, intendiamo porre l’accento sui reali servizi e benefici che un uso appropriato di questo strumento può consentire, non ultime le sfide che vedranno a breve l’impiego del video su IP non come gadget, ma come reale strumento di comunicazione.

Web & CTI

Particolare attenzione è stata dedicata all’integrazione Web & CTI due tecnologie ampiamente diffuse e collaudate, la cui unione può offrire opportunità di nuovi servizi.

Un esempio significativo è il servizio “convoca”, che viene descritto ampiamente di seguito.

Anche la maggior parte delle altre soluzioni descritte hanno usufruito di tale potenzialità: dalla semplice condivisione del medesimo Data Base, alla realizzazione di interfacce web sia per le funzioni di amministrazione che per l’utilizzo da parte di utenza distribuita.

Avviso ritrovamento bagagli (Lost&Found) per aeroporti

Il servizio consente all'utenza in attesa di informazioni sul ritrovamento del proprio bagaglio, di interagire automaticamente con il data base centralizzato dei servizi Lost&Found aeroportuali.

Gli utenti chiamano un numero associato al servizio, scelgono la lingua di comunicazione, successivamente vengono invitati ad inserire dalla tastiera il numero di pratica, reperibile nella modulistica consegnata all'atto della denuncia di smarrimento.

Se corretto e riconosciuto, il sistema *comunica a voce lo stato della pratica* stessa.

Le caratteristiche di dettaglio sono riassunte di seguito.

1. Ricezione telefonata da rete PSTN su linee BRI (è anche possibile il collegamento a PABX)
2. Il sistema accetta più linee ISDN in entrata a gestire la commutazione automatica.
3. È consentita l'identificazione a menù della lingua del chiamante, attualmente sono disponibili due lingue: Italiano ed Inglese.
4. Identificata la lingua scelta dal chiamante, il sistema richiede che venga digitata sulla tastiera del telefono il numero della pratica (16 caratteri numerici)
5. Il numero viene acquisito ed inviato al DB Lost&Found come base di query alla quale il DB risponderà in modi diversi a seconda del riconoscimento del numero pratica.
6. Se il numero non è riconosciuto, il sistema richiede all'utente di reintrodurre il numero per tre volte, staccandosi successivamente.
7. Se il numero è riconosciuto valido, il DB risponde con codici che servono per costruire la risposta.
8. Le risposte hanno questi contenuti:
 - ⇒ *Bagaglio ritrovato giacente in Aeroporto*
 - ⇒ *Bagaglio ritrovato affidato a spedizioniere*
 - ⇒ *Bagaglio ritrovato inviato secondo istruzioni*
 - ⇒ *Bagaglio non ancora ritrovato*
9. Il sistema chiude la telefonata con congruo messaggio di commiato.
10. La risposta vocale è costruita con tecnologia semplice, sulla base di segmenti pre-registrati.
11. La manutenzione del sistema è eseguita tramite accesso remoto periodico

L'utente può richiedere, all'atto della denuncia, di essere *avvisato del ritrovamento via SMS*.

In questo caso il sistema provvede all'inoltro automatico del relativo messaggio.

Servizio antifurto con geo-referenziazione

Una azienda produttrice di apparati antifurto per veicoli ha richiesto di organizzare il servizio di assistenza al cliente, automatizzandolo.

Nel momento in cui scatta l'allarme sul veicolo (l'antifurto è munito di scheda GPS e GSM), il dispositivo invia ad una Centrale Telefonica Remota un SMS con le coordinate geografiche.

La centrale passa l'informazione ad un Server che la converte in una Denominazione di Località (es. Nome_città e nome_via).

Il Server, conoscendo il numero telefonico del proprietario del veicolo, chiede alla Centrale di inviargli un SMS e/o telefonargli comunicando l'avvenuto stato d'allarme più la posizione geografica e offrendo (tramite IVR) una serie di opzioni:

- ⇒ *bloccare l'auto,*
- ⇒ *chiedere all'apparato di inviare un SMS ad intervalli regolari,*
- ⇒ *attivare un viva-voce all'interno del veicolo, etc.*

Il Server può inoltre rendere disponibili queste informazioni anche su un sito Web.

Servizio di gestione deviazione chiamate con back-calling

Il sistema è stato realizzato per un cliente che lavora con le farmacie, con l'esigenza di avere a disposizione un Posto Operatore Automatico multilivello in grado di gestire degli *instradamenti a seconda delle fasce orarie* durante la giornata, con meccanismi di trabocco in Voice Mail.

La chiamata arriva al POA, a seconda del calendario pre-impostato, effettua il trasferimento verso gli interni o gli esterni stabiliti.

In orario di chiusura uffici, per esempio, il sistema devia la chiamata su un numero di urbana e, se la deviazione non va a buon fine, il sistema lo notifica via mail e SMS a indirizzo e numero predefiniti.

Per tutte le chiamate afferenti al centro raccolta ordini (numero di gruppo), viene inoltre offerto un servizio di avviso sistema non in funzione.

Quando il sistema informatico gestionale non è attivo (e gli operatori non hanno quindi la possibilità di effettuare l'imputazione ordini) vengono attivate delle procedure automatiche che operano in questo modo:

- ⇒ al chiamante viene vocalizzata l'impossibilità di ricevere l'ordine
- ⇒ se c'è la rilevazione del CLI, un sistema di back calling provvede a richiamare i singoli clienti quando il sistema informatico è di nuovo disponibile, avvisando del ripristino avvenuto; si attiva cioè un servizio IVR che carica i dati dal DB di supporto precedentemente popolato con i numeri di tutti gli utenti che hanno raggiunto il centro raccolta ordini durante il fermo del sistema.
- ⇒ Se il CLI non è disponibile viene chiesto di digitarlo; il comportamento successivo del sistema rimane inalterato.

Un sistema di logging mantiene traccia di tutte le attività.

Servizio raccolta annunci per quotidiano

Il servizio offre ai lettori del quotidiano la possibilità di lasciare messaggi da pubblicare sulle apposite rubriche attraverso un sistema che utilizza come supporto la posta elettronica aziendale.

Il risponditore automatico viene collegato, a scelta del cliente, direttamente su due accessi base dalla rete pubblica, oppure attraverso PBX aziendale.

A seconda della configurazione impostata, il sistema potrà intervenire o su passaggio giorno/notte del PABX, oppure su mancata risposta da parte degli interni del gruppo di operatrici dedicate al servizio di redazione.

Il sistema risponde con opportuno messaggio di accoglienza, comprensivo degli avvisi sul fatto che solo chiamate con CLI coincidente con il numero da pubblicare verranno accettate e trascritte per la pubblicazione; qualora il CLI non fosse disponibile, viene dato opportuno messaggio di dissuasione (questo evita o quantomeno riduce la percentuale di falsi annunci).

Il sistema procede quindi con la registrazione, attraverso "form" guidata (digiti il numero da pubblicare, pronunci il testo del messaggio, dica i suoi dati personali, ecc.).

Il sistema provvede automaticamente a controllare la congruenza tra numero chiamante e numero digitato, proseguendo o interrompendo la conversazione. In caso di riscontro positivo, l'intervista automatica viene completata, e il messaggio registrato viene processato. Il processing del messaggio comprende:

- ⇒ l'archiviazione su file system del server telefonico che ospita l'IVR
- ⇒ l'invio ad uno o più indirizzi di posta, secondo i criteri che verranno stabiliti (equamente distribuiti, su un solo indirizzo, ecc.); il server di posta dovrà essere raggiungibile via rete dal sistema
- ⇒ L'ascolto del messaggio avverrà aprendo l'Email corrispondente (che riporterà nell'oggetto il CLI del chiamante) e ascoltando il relativo file WAV. dal PC operatore.

Sarà comunque possibile accedere ai files archiviati sul PC server centrale, catalogati per data di registrazione (e mantenuti per un periodo di circa un mese prima della cancellazione definitiva).

Bacheca annunci telefonica (“amicizie al telefono”)

La realizzazione effettuata consiste in un sistema risponditore automatico (IVR) per la raccolta telefonica e l’ascolto di messaggi vocali da parte di utenti abbonati.

Gli utenti abbonati al servizio possono:

1. lasciare il proprio messaggio di presentazione
2. ascoltare i messaggi personali lasciati per loro dagli altri abbonati
3. ascoltare i messaggi di presentazione degli altri abbonati

Il chiamante segue il menù pre-impostato, che lo conduce attraverso le opzioni di scelta, richiedendo la digitazione dei vari codici che identificano servizi e caselle.

L’interazione avviene esclusivamente attraverso toni di tastiera (DTMF).

- ⇒ Il rilascio da parte dei titolari della casella di un messaggio “di accoglienza”, è ascoltabile da tutti gli utenti abilitati, attraverso la pubblicazione su un apposito menù guidato (bacheca); sono disponibili più bacheche raggruppate per tipologia di messaggi;
- ⇒ l’accesso è permesso anche ad utenze non in possesso di abilitazione (codice e password), ma in questo caso è consentito solamente il rilascio di messaggi verso un numero di casella noto a priori (es. pubblicato su riviste specializzate; disponibile a tempo).

L’accesso al servizio avviene attraverso interconnessione con le linee pubbliche.

L’applicazione fornita include le opportune maschere per l’introduzione degli account (caselle) con i codici di identificazione ed eventuali altri dati associati all’utente (n. telefono, GSM, indirizzo email ecc.)

Servizi opzionali

Il sistema è dotato di opportuni meccanismi di notifica della giacenza di nuovi messaggi in casella vocale via SMS, attraverso un modulo hardware e software.

Il numero di cellulare su cui inviare la notifica può essere rilasciato telefonicamente dall’utente dell’account attraverso opportuna voce di menù, oppure inserito dall’amministratore su apposita interfaccia, in fase di attivazione della casella.

Il servizio consente, mediamente, l’invio di circa 12-15 messaggi al minuto.

In modo analogo, se può essere rilasciato dall’utente, può essere utilizzato un indirizzo Email per inoltrare sia la notifica, sia la notifica completa del messaggio depositato.

Servizio IVR per Centrale Tassisti

Il servizio è erogato da due sottosistemi, il cui funzionamento è indipendente, ma il cui lavoro è fortemente coordinato:

- ⇒ L'IVR
- ⇒ La centrale radio.

Il funzionamento del sistema è il seguente:

1. I clienti del sistema si suddividono in occasionali e registrati (VIP)
2. Arriva una telefonata: il sistema non può conoscere con certezza la tipologia del Cliente
3. Essi, quindi, vengono accolti dall'IVR tramite il messaggio vocale generico:

“Benvenuti nel sistema Radiotaxi xxxx.
Digiti il suo codice identificativo o resti in linea”

4. Il Cliente VIP viene servito con la massima priorità; cioè, subito, se c'è un operatore IVR disponibile.
5. In caso contrario l'IVR mette in “Park” la telefonata.
6. I Clienti occasionali, viceversa, vengono messi in “Park”, se vi sono Clienti VIP e se non vi sono operatori disponibili.
7. La gestione della telefonata è, ovviamente, uguale per i clienti VIP ed occasionali.
8. Interviene a questo punto un operatore fisico che riceve la telefonata dall'IVR o dalla posizione di “Park” e, interagendo con il Cliente, chiede tutti i dati che definiscono la corsa (dove si trovi il cliente, prenotazione o corsa immediata etc).
9. Ricevuta la telefonata il canale IVR ritorna libero o la posizione di Park n-esima torna libera.
10. La scheda della corsa (maschera a computer) viene passata dall'operatore fisico ad un operatore radio (banditore).
11. Al banditore viene passata la sola scheda e non la telefonata vera e propria. Essa, invece, viene messa in “Park” secondo lo schema visto prima.
12. Se il banditore è disponibile, la scheda viene passata immediatamente, altrimenti viene accodata (coda interna al PC del banditore).
13. Fatto il passaggio scheda e il Park della telefonata, l'operatore fisico torna subito libero.
14. A questo punto il banditore inizia l'”Offerta della corsa”.
15. Dopo che il banditore ha trovato chi prende in carico la corsa, provvede a restituire la scheda con il relativo identificativo del taxi e il tempo previsto di attesa.
16. L'applicazione/servizio vocale (albero IVR) riprende in carico la telefonata dalla posizione di “Park”, in cui si trova mentre il banditore fa l'”offerta corsa”.
17. A questo punto non serve più alcun intervento dell'operatore umano: infatti, attraverso due canali IVR con TTS (Text To Speech), viene vocalizzato l'identificativo del Taxi e il tempo previsto di attesa per il Cliente, che è in ascolto dall'altro capo della linea.
18. Il cliente riaggancia o il canale IVR chiude la telefonata.

Il ciclo ricomincia.

Posto Operatore Automatico con Riconoscimento Vocale

La tecnologia della elaborazione vocale ha conosciuto negli ultimi anni progressi tecnologici senza precedenti.

La disponibilità di processori sempre più potenti e di algoritmi sia di analisi che di sintesi sempre più evoluti ha consentito di estendere l'impiego dei risultati della ricerca al mondo dei servizi al pubblico e alle aziende.

In particolare, uno dei settori in cui la ricaduta tecnologica continua ad avere effetti positivi e notevole diffusione, è costituito dalle applicazioni vocali interattive.

La richiesta di informazioni in modalità automatica, se adeguatamente implementata dal punto di vista della ergonomia, offre indubbi vantaggi sia per l'utenza che per l'azienda.

In quest'ambito si collocano anche le applicazioni di Posto Operatore Automatico con Riconoscimento Vocale, in grado di garantire, oramai, elevata capacità di smaltimento del traffico entrante, e notevole precisione nelle operazioni di inoltra chiamata, secondo i criteri di scelta offerti all'utenza. I traguardi raggiunti dalla tecnologia consentono realizzazioni con decine di migliaia di nomi, con probabilità di successo nel riconoscimento estremamente elevate.

L'applicazione descritta ne è un esempio concreto.

Caratteristiche

Da un punto di vista fisico il sistema è costituito da un server telefonico (PC IBM compatibile, con sistema operativo MS Windows opportunamente equipaggiato con schede di voice –processing Intel-Dialogic), che viene connesso, attraverso attacchi di tipo analogico o digitale, alle linee interne del PABX, verso le quali viene deviato il traffico entrante in azienda (parzialmente o anche totalmente).

La configurazione più tipica prevede due possibili tipologie di accesso:

- a) ***Navigazione del menù per competenza aziendale:*** semplicemente pronunciando il settore di competenza voluto tra quelli proposti dalla guida vocale, il Sistema inoltra automaticamente al relativo punto di risposta. Tale modalità è solitamente preferita da chi telefona per richiedere un servizio o per esigenze di routine
- b) ***Inoltra immediato verso la persona desiderata:*** pronunciando il nome della persona desiderata, il Sistema inoltra velocemente all'interno corrispondente.

Il comportamento del posto operatore automatico può essere adattato alle esigenze aziendali e personali, intervenendo sui parametri di configurazione globali (centralizzati) ed individuali (personali, per ciascun interno).

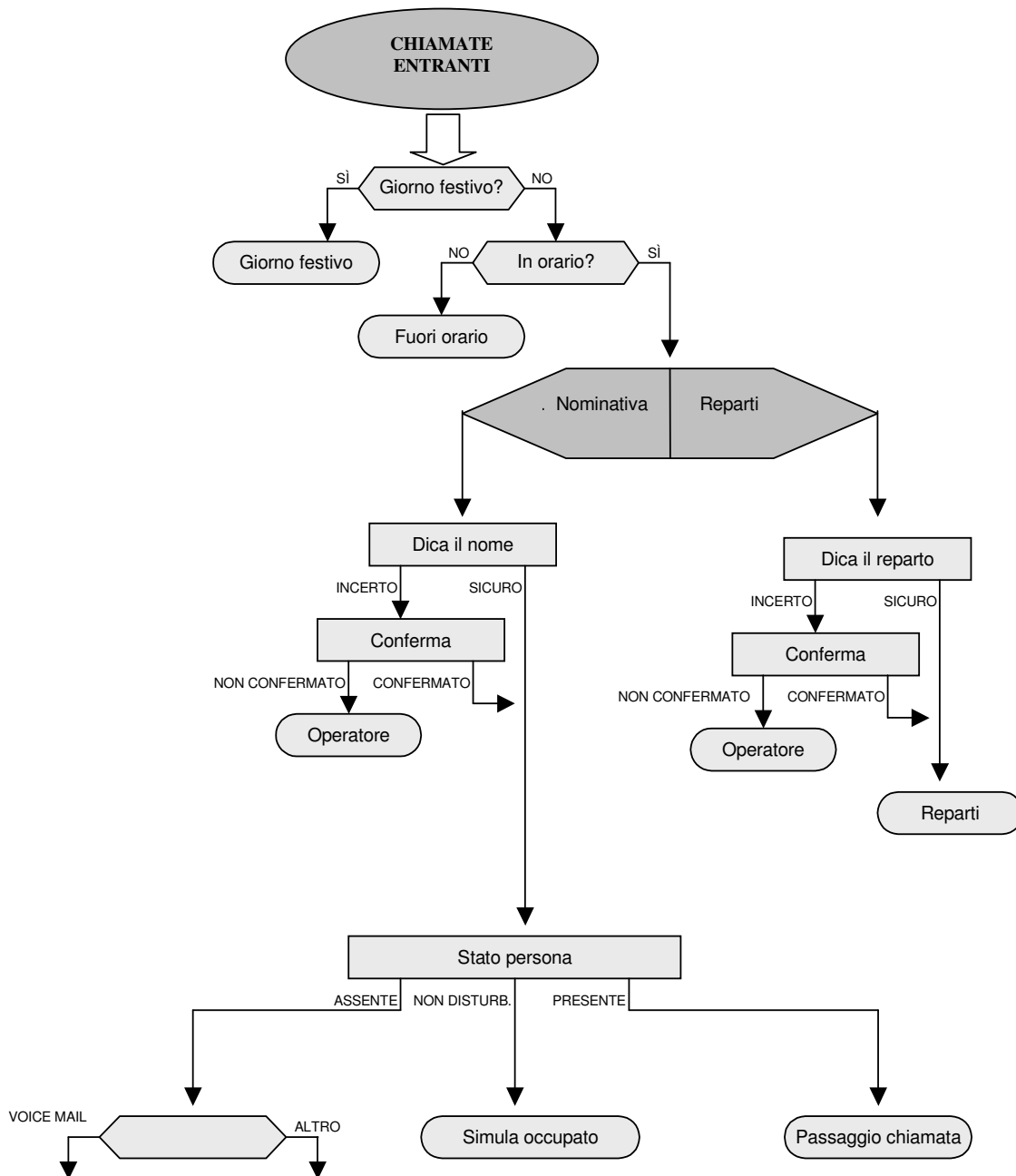
Se l'azienda desidera implementare dei ***comportamenti "su misura"***, è possibile intervenire direttamente sul diagramma di flusso del servizio attraverso l'editor di servizi telefonici fornito con l'applicazione, personalizzando la soluzione.

L'editor è uno strumento molto potente basato sui seguenti concetti:

- Le funzionalità di cui dispone sono state 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 parametri 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. 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.

Il diagramma seguente mostra un tipico callflow implementabile.



La soluzione viene di norma integrata con altri servizi, quali il *Voice Mail*, la possibilità di *ricevere il messaggio vocale sul proprio indirizzo di posta, di configurare il proprio stato da PC* (presente, assente, non disturbare, ruota su numero indicato, servizio di ricerca one-number e altri), la *Messaggistica Unificata* (ascolto delle email da qualsiasi telefono, replica alla email da telefono, notifica sull'arrivo di particolari messaggi).

Benefici

L'integrazione nel sistema di un applicativo di riconoscimento vocale offre indiscutibili vantaggi sia sul piano della *razionalizzazione delle risorse* dedicate dalla azienda ai servizi di front-end telefonico, sia nell'*agevolare le funzionalità di accesso*:

- a) viene eliminata la necessità di un menù di scelte particolarmente articolato. Tale modalità favorisce chi ha rapporti abituali diretti con elementi del personale dell'azienda, ed elimina per il chiamante la necessità di ricordare il numero corrispondente di selezione passante.
- b) Nessun problema per il chiamante esterno in caso di cambio del numero di un interno: una volta aggiornata la tabella di associazione nome/interno, pronunciando il nome della persona cercata viene messo subito in contatto con l'interno desiderato.

In conclusione, i vantaggi descritti ai punti a) e b) superano le problematiche d'uso dei sistemi tradizionali con scelta delle opzioni da tastiera, come ad esempio: difficoltà a ricordare il numero corrispondente all'opzione, insofferenza a navigare il menù delle opzioni non appena aumentano le possibili scelte.

- c) Il chiamante esterno, apprezzata la *rapidità con cui viene connesso* all'interno desiderato, è più incentivato a lasciare un messaggio in un'eventuale casella mail, favorendone l'uso.
- d) *Migliore impiego del personale preposto al PO fisico*, che potrà essere dirottato ad altre attività, o che comunque interverrà su chiamate particolari, dirette a categorie di chiamanti che necessitano di un trattamento specifico.
- e) *Alternativa alla rubrica interna*: anche il personale interno alla azienda può utilizzare il sistema, chiamando il numero del servizio e pronunciando il nome del collega.
- f) *Monitoraggio attivo del traffico aziendale*: la soluzione proposta permetterà di raccogliere tutti i dati necessari per un'attenta analisi delle prestazioni del sistema e del traffico aziendale.
 - Il posto operatore automatico è corredato di un'applicazione per l'analisi dei dati prodotti durante il funzionamento e di alcune statistiche predefinite. Le statistiche predefinite consentono di valutare aspetti di performance del sistema ma soprattutto di carico complessivo (traffico) afferente ai vari reparti dell'azienda.

Target aziendale

La soluzione descritta risulta particolarmente appetibile per aziende che:

- Hanno un numero elevato di chiamate che per varie ragioni transitano attraverso servizi manuali di posto operatore, con *una o più risorse dedicate* (assenza di selezione passante, utenza molto variabile, elevato traffico complessivo), per le quali è immediato e concreto il ritorno economico nel dedicare il personale ad attività diverse;
- Vogliono affermare una immagine complessiva della azienda al passo con i tempi, muovendosi sul fronte della *innovazione tecnologica*.

Dal punto di vista dei costi, i parametri che influenzano il prezzo di vendita sono fondamentalmente due:

- il numero di vocaboli da riconoscere (direttamente legato al numero di interni)
- il numero di risorse vocali da impiegare (legato al numero di linee del POA, e quindi al traffico aziendale, che è tuttavia esso stesso correlato alle dimensioni della azienda)

Servizio Dial By Name

Dial By Name è un servizio che permettere ai dipendenti connessi al servizio di effettuare chiamate semplicemente pronunciando il nome del destinatario.

Il servizio Dial by Name si basa su un database proprietario contenente una lista di destinatari associati al loro numero di telefono. I dipendenti che lo usano semplicemente chiamano il numero interno che fa capo al servizio (ad esempio lo 0 o il 9) e pronunciano uno dei nomi della lista.

Il sistema immediatamente inoltra la chiamata verso il numero associato al nome.

Tale servizio è consigliato per accedere in modo veloce a numeri esterni frequentemente usati dai dipendenti.

La soluzione è stata applicata ad alcune *installazioni per disabili*

Messaggeria centralizzata per azienda multisede

Il cliente in oggetto ha circa 500 agenzie sparse per l'Italia.

Per ovviare all'esigenza di prendere tutte le chiamate che pervengono nei momenti di pausa e chiusura serale era provvisoriamente attrezzato con segreterie telefoniche e servizi memotel.

La direzione non aveva però sotto controllo i singoli uffici per sapere chi attiva o non attiva le segreterie e soprattutto se, una volta raccolto, il messaggio veniva gestito in tempi rapidi.

Il sistema realizzato è stato equipaggiato con un primario, e riceve le chiamate "reinstradate" dai piccoli pabx periferici. La deviazione può essere effettuata da ciascuna agenzia autonomamente, anche utilizzando il servizio del gestore di rete.

Identificando il CLI, il servizio si presenta all'utenza con un messaggio del tipo:

"Benvenuti nella filiale di, i nostri uffici rispettano i seguenti orari, premere 1 per lasciare un messaggio oppure 2 se - esempio- necessita un contatto urgente con il nostro responsabile di zona." Il riconoscimento del CLI permette la partenza del messaggio specifico della filiale.

Successivamente al messaggio parte la VoiceMail.

Il messaggio vocale viene quindi inoltrato all'indirizzo email dell'agenzia, e contemporaneamente viene inviato un SMS di notifica al numero (o ai numeri) prestabiliti.

L'accesso in lettura (ascolto telefonico) avviene anche in modo tradizionale, chiamando il numero specifico dell'IVR e digitando il codice di agenzia.

È disponibile una reportistica in grado di comunicare (via email) lo stato dei messaggi per ciascuna agenzia:

- ⇒ messaggi giacenti già letti
- ⇒ messaggi da leggere (con data e ora di ciascuno)
- ⇒ distribuzione dei messaggi ricevuti nelle ultime x ore o x giorni

È possibile estrapolare la situazione di tutte le caselle/agenzie in termini di numero messaggi e durata totale dei messaggi, con la possibilità di andare oltre e leggere esattamente data e ora dei singoli messaggi.

Sistema riconoscimento chiamate VIP di una azienda di distribuzione medicinali

Il sistema è costituito da un risponditore automatico (IVR) che provvede alla accoglienza e alla identificazione del chiamante, in accordo alla quale viene effettuato il trasferimento chiamata verso gli operatori più opportuni.

In particolare sono rese disponibili le seguenti funzionalità:

- ⇒ Riconoscimento del chiamante.
- ⇒ Ricerca in base al CLID nella rubrica di Outlook.
- ⇒ Discriminazione tra Utenti Vip e non Vip, attraverso la ricerca effettuata sui alcuni campi specifici di Outlook
- ⇒ Se esiste un contatto relativo al numero chiamante, e tale contatto è marcato come "VIP", la chiamata viene trasferita al gruppo di interni relativi ai tasti "VIP" (controllabili dai telefoni delle centraliniste). In tutti gli altri casi la chiamata viene trasferita al gruppo di interni relativi ai tasti "Non VIP" (controllabili dai telefoni delle centraliniste).
- ⇒ Gestione delle chiamate in fuori orario o con messaggio di chiusura o con trasferimento al Posto Operatore.

Servizio ricerca centro di assistenza con digitazione CAP

Un server IVR accoglie le chiamate, chiede il CAP, consente di effettuare una selezione sulla tipologia della richiesta (DTMF). Effettua quindi la lettura su database per individuare il giusto centro assistenza e provvede immediatamente a trasferire la chiamata, effettuando le relative operazioni telefoniche.

Offre la possibilità di gestire diversi tentativi in caso di occupato o non risposta, includendo il rilascio di un messaggio in Voice Mail.

Tutto programmabile da interfaccia di amministrazione.

Sono state fornite inoltre :

- ⇒ statistiche dettagliate
- ⇒ inoltro statistiche via e-mail
- ⇒ possibilità di generare un fax ed inviarlo
- ⇒ possibilità di inviare via e-mail le richieste degli utenti (messaggio wave in allegato).

Gestione assenze autisti - azienda di trasporti pubblici

Il servizio è stato realizzato per consentire di *notificare* rapidamente all'azienda eventuali *indisponibilità operative* da parte del personale che effettua il servizio.

- ⇒ L'autista chiama un numero verde ed accede al menù specifico "Informazioni per gli autisti"
- ⇒ A richiesta del sistema, inserisce (localmente) le cifre corrispondenti al suo numero di matricola.
- ⇒ Il sistema conferma il riconoscimento ripetendo nome e cognome e propone un sottomenù a tre scelte: Attività di lavoro (viaggi) per le giornate di 1) Oggi 2) Domani 3) Dopodomani.
- ⇒ L'autista ascolta l'attività di lavoro scelta; dopodiché, il sistema disconnette automaticamente. Per ulteriori informazioni, l'autista deve ripetere la chiamata al numero verde.

Struttura del processo in cui è inserita l'applicazione

1. Tramite applicativo specifico, l'addetto alla programmazione dei viaggi genera la programmazione per n.4 settimane (un mese).
2. L'applicativo genera un report cartaceo dell'attività di lavoro divisa per singolo autista; tale proposta cartacea perviene all'autista che la legge, la verifica con le sue esigenze e modifica il profilo di servizio. Imputa tali modifiche in un totem installato in azienda (PC collegato all'applicativo di programmazione) in modo che il sistema possa esaminare le eventuali modifiche richieste.
3. Esaminate ed eventualmente approvate le modifiche richieste, l'attività di lavoro è definitiva e viene depositata in un database SQL.
4. Il server che interagisce con la chiamata dell'autista è in grado di andare a leggere le informazioni relative alla matricola dell'autista e le ripropone in formato vocale all'autista stesso.

Servizio di presa appuntamenti con interviste automatiche

È un IVR outbound unattended, che ha lo scopo di *fissare degli appuntamenti agli utenti contattati*.

La vocalizzazione verso l'utente è basata solo su frasi preregistrate (prompt vocali)

Le funzionalità sono le seguenti.

Il sistema :

1. dialoga in modalità off-line con un applicativo utente, che gli passa una tabella contenente gli slot temporali relativi agli appuntamenti. Il numero delle proposte di appuntamento è parametrico, fissato in fase di configurazione di sistema ed unico per ogni campagna. Ovviamente, il sistema cicla nelle proposte fino a che l'utente non accetta o le possibilità sono esaurite
2. attinge da un database contenente dei numeri di telefono e codice cliente
3. lancia una chiamata
4. riconosciuta una risposta di voce umana, accoglie l'utente con un messaggio di benvenuto, in cui propone un appuntamento
5. quindi, inizia un'intervista automatica con risposte in DTMF, da memorizzare. L'intervista consiste nel proporre e accettare uno degli appuntamenti nelle date disponibili.
6. per converso, il sistema restituisce all'applicativo esterno una seconda tabella contenente:
 - ⇒ codice cliente
 - ⇒ l'orario scelto
 - ⇒ esito della chiamata

Dall'applicativo è quindi possibile estrarre la lista completa degli appuntamenti.

7. conclude la sessione con un messaggio di commiato.

Viene offerta anche la possibilità di lasciare un eventuale messaggio vocale, per i più disparati motivi (non vanno bene gli appuntamenti proposti, vuole essere richiamato da operatori umani, etc). Queste registrazioni vanno associate al codice cliente, ed inviate via Email ad indirizzi prestabiliti.

Servizio di prenotazione posti in autobus

È stato sviluppato per una azienda di trasporti a lungo raggio. È un IVR che consente la scelta della tratta/corsa, e quindi la possibilità di scegliere tra i posti disponibili all'interno del mezzo:

- ⇒ anteriori (fino al)
- ⇒ centrali (da ..a ...)
- ⇒ in coda (da...a....)

Per ciascuna area viene effettuata la lettura dei posti liberi, e viene quindi confermata la prenotazione avvenuta, pronunciando un codice "Travel Ticket" dei relativi numeri poltrona. A chiusura delle prenotazioni, l'elenco posti prenotati e i codici prenotazione vengono inviati ad un indirizzo Email prestabilito.

L'autista del mezzo, che funge anche da bigliettaio, si collega per la lettura, utilizzando un Palmare con GPRS, per la lettura delle prenotazioni effettuate.

Il cliente può presentarsi direttamente alla fermata con il numero di ticket.

Opzione:

Conferma via SMS al cliente con ticket di prenotazione

Servizio prenotazione posti multi-sala cinematografica

Caratteristiche generali

Il sistema IVR si occupa di gestire il rilascio delle *informazioni sulla programmazione* e le *prenotazioni telefoniche dei posti* in una catena di sale cinematografiche.

Il cliente ha accesso al risponditore automatico per avere le seguenti informazioni:

- ⇒ Lista eventi per giorno
- ⇒ Lista disponibilità per evento: restituisce, per un determinato evento (TITOLO DEL FILM), la disponibilità dei posti distinti tra prenotabili e acquistabili;
- ⇒ Lista tariffe per evento + costi accessori: restituisce, per un determinato evento e supporto (card, abbonamento, carta di credito, contanti), la lista delle tariffe applicabili, con anche gli eventuali costi accessori.
- ⇒ Lista titoli in programmazione: restituisce la lista di tutti i titoli in programmazione senza limite di giorno;
- ⇒ Lista eventi per titolo: restituisce, per un determinato titolo, la lista degli eventi in programmazione.

Inoltre ha a disposizione la funzionalità di prenotazione dei posti.

L'operazione permette di allocare uno o più posti senza localizzazione, ovvero non ha a disposizione la mappa per scegliere la dislocazione preferita, ma può effettuare solo la prenotazione per quantità. Le operazioni possibili sono:

- ⇒ Scelta tra i vari multiplex disponibili.
- ⇒ Richiesta della data della prenotazione entro il range proposto
- ⇒ Richiesta del film sulla base della lista dinamica basata sulla programmazione, oppure per sala di programmazione.
- ⇒ Richiesta del titolo scelto
- ⇒ Dicitura della lista degli orari
- ⇒ Richiesta del settore
- ⇒ Richiesta del numero di posti sulla base della disponibilità dell'evento
- ⇒ Elenco delle caratteristiche della prenotazione, incluso il prezzo della prenotazione stessa.

Al termine dell'operazione il cliente può confermare la prenotazione ricevendo il codice univoco per ritirare i biglietti, oppure rinunciare all'operazione.

Servizio di presa d'ordini

Il sistema IVR permette la *raccolta telefonica di ordinativi* dalle forze di vendita (Agenti). L'accesso al servizio avviene attraverso interconnessione diretta con linee pubbliche digitali, o con la centrale telefonica aziendale.

Il chiamante segue il menù pre-impostato, che lo conduce attraverso le opzioni di scelta, che richiedono:

- ⇒ *codice agente*
- ⇒ *codice cliente*
- ⇒ *codice prodotto*
- ⇒ *quantità*

L'interazione avviene esclusivamente attraverso toni di tastiera (DTMF).

Il sistema provvede ad effettuare le relative transazioni sul Data Base esterno del cliente (Oracle).

Servizio raccolta banconote per Porta Valori

Il servizio consente alla banca o all'ufficio postale registrato (detto Punto) di accedere ad un sistema automatico di gestione delle prenotazioni valute, con 3 tipologie di funzioni:

- ⇒ Richiesta di consegna valori
- ⇒ Richiesta di ritiro valori
- ⇒ Cancellazione di richiesta servizio

Per ognuno di questi servizi, ogni punto, dispone di un numero identificativo univoco di 10 cifre al massimo, di una password di autenticazione al più di 10 cifre. I servizi forniti si possono riassumere:

1. Consegna valori in moneta nazionale. Per richiedere questo servizio è necessario specificare per ogni singolo taglio, la quantità richiesta, che deve essere multiplo intero di una quantità minima, definita nel campo.
2. Ritiro valori in moneta nazionale. Per richiedere questo servizio è sufficiente specificare la somma totale da ritirare (tipicamente un multiplo intero del migliaio di Euro).
3. Consegna valori in moneta estera. Il servizio può essere reso disponibile solo a particolari categorie di clienti ; si indica, per ciascuna divisa e tipo di taglio, il valore della moneta richiesta.
4. Ritiro valori in moneta estera. È necessario specificare, per ciascuna divisa, il valore della moneta indicata.
5. Rimozione di una richiesta. Per procedere alla rimozione di una richiesta si deve disporre del progressivo associato alla richiesta ed inoltre tale richiesta deve non essere già stata rimossa dalla tabella delle richieste o processata dal database centrale.

La sicurezza del sistema è garantita da un meccanismo di riconoscimento del CLI (il chiamante è vincolato a generare la richiesta solo dai numeri indicati) e/o dalla richiesta di un PIN. Tale PIN, all'occorrenza, può essere modificato dall'utente stesso attraverso apposito menù.

Un ulteriore innalzamento del livello di protezione può essere garantito abilitando una funzionalità che permette l'accesso alle prenotazioni solo attraverso callback. In questo caso, dopo il riconoscimento PIN, l'utente è invitato a riagganciare e ad attendere la richiamata automatica del sistema.

Ad ogni richiesta conclusa con successo viene associato un progressivo, successivamente comunicato al cliente, per l'eventuale rimozione.

Alla fine della transazione il Data Base applicativo del Servizio Porta Valori provvede alla stampa automatica delle quantità/tagli valute da consegnare nei "giri posta" programmati.

Allertamento Reperibili

Il numero di aziende che devono completare la loro offerta di prodotto con servizi di supporto e assistenza di elevato livello è in costante aumento. Ogni specifico mercato richiede sempre più spesso la disponibilità di personale qualificato pronto ad intervenire adeguatamente presso la clientela in qualsiasi momento.

Nell'ambito delle forniture di impianti o servizi *Mission Critical*, non possono quindi mancare strumenti tecnologici in grado di gestire nel modo migliore possibile il flusso dei contatti tra le risorse dedicate al supporto e il cliente.

La soluzione descritta di seguito consiste in un sistema telefonico per la gestione e l'inoltro delle chiamate di reperibilità, estremamente semplice da implementare, modulare sia nelle funzionalità che nella architettura.

Caratteristiche

Il cliente è accolto da un menù guidato, che consente le operazioni previste con selezione attraverso tastiera telefonica (in alternativa e possibile offrire il riconoscimento vocale).

Il sistema permette la configurazione contemporanea di diversi servizi di reperibilità per emergenze di varia natura. Le caratteristiche generali sono:

1. permette l'identificazione del servizio di reperibilità erogato in base al CLID del chiamante o al numero di telefono chiamato, alla selezione DTMF, alla digitazione di un PIN specifico;
2. effettua una ricerca sul DataBase del reperibile disponibile per quel servizio in quella fascia oraria;
3. Una volta individuato il reperibile il sistema effettua un trasferimento di chiamata al reperibile stesso, il quale:
 - ⇒ se risponde deve confermare l'accettazione della chiamata in modo che vengano immagazzinati i dati e tracciata la chiamata.
 - ⇒ se è occupato viene ritentato il trasferimento (2volte) e poi viene permesso al chiamante di lasciare un messaggio in casella del reperibile.
 - ⇒ se non risponde il sistema procede nella lista all'eventuale reperibile successivo.
4. In caso di messaggio giacente nella casella vocale del reperibile, il sistema effettua automaticamente chiamate di notifica di presenza di messaggi non ascoltati per un numero di volte parametrabile;
5. Il personale reperibile può ascoltare i messaggi da telefono, l'ascolto è protetto da password.
6. Il sistema permette la configurazione dei servizi di reperibilità, dei gruppi di reperibili e dei singoli reperibili sulla base di un software con una semplice interfaccia grafica,

Alternativamente è possibile attivare un servizio che lavora non interconnettendo chiamante e reperibile, ma che si occupa di inoltrare solo il messaggio al personale di servizio (via chiamata, oppure via **SMS**) dopo il necessario commiato al chiamante, e dopo la necessaria assegnazione del codice al ticket; in questo secondo caso, il reperibile, dopo aver ricevuto il messaggio, dovrà chiamare il sistema autenticandosi, e accettando la presa in carico del ticket stesso;

Tutte le configurazioni di sistema sono effettuate attraverso una interfaccia grafica potente ed estremamente semplice da utilizzare.

Sistema di configurazione reperibili

Gruppi - Reperibili - Settimane | Associazione Reperibile -> Gruppo -> Settimane | Report

Gruppi Configurazione dei gruppi di reperibili

Descrizione	Casella	Numerotel
cell	222	414
goss	333	333

Gruppo di risposta:

Casella Vocale: Numero telefonico (estensione interna):

Reperibili Configurazione dei reperibili

AnagraficaReperibile	Telefono
canova	03388792226
mandro	411
pippo	418

Cognome e Nome del reperibile: Numero di telefono: Tempo a disposizione: Tentativi di notifica:

Periodi Configurazione dei periodi

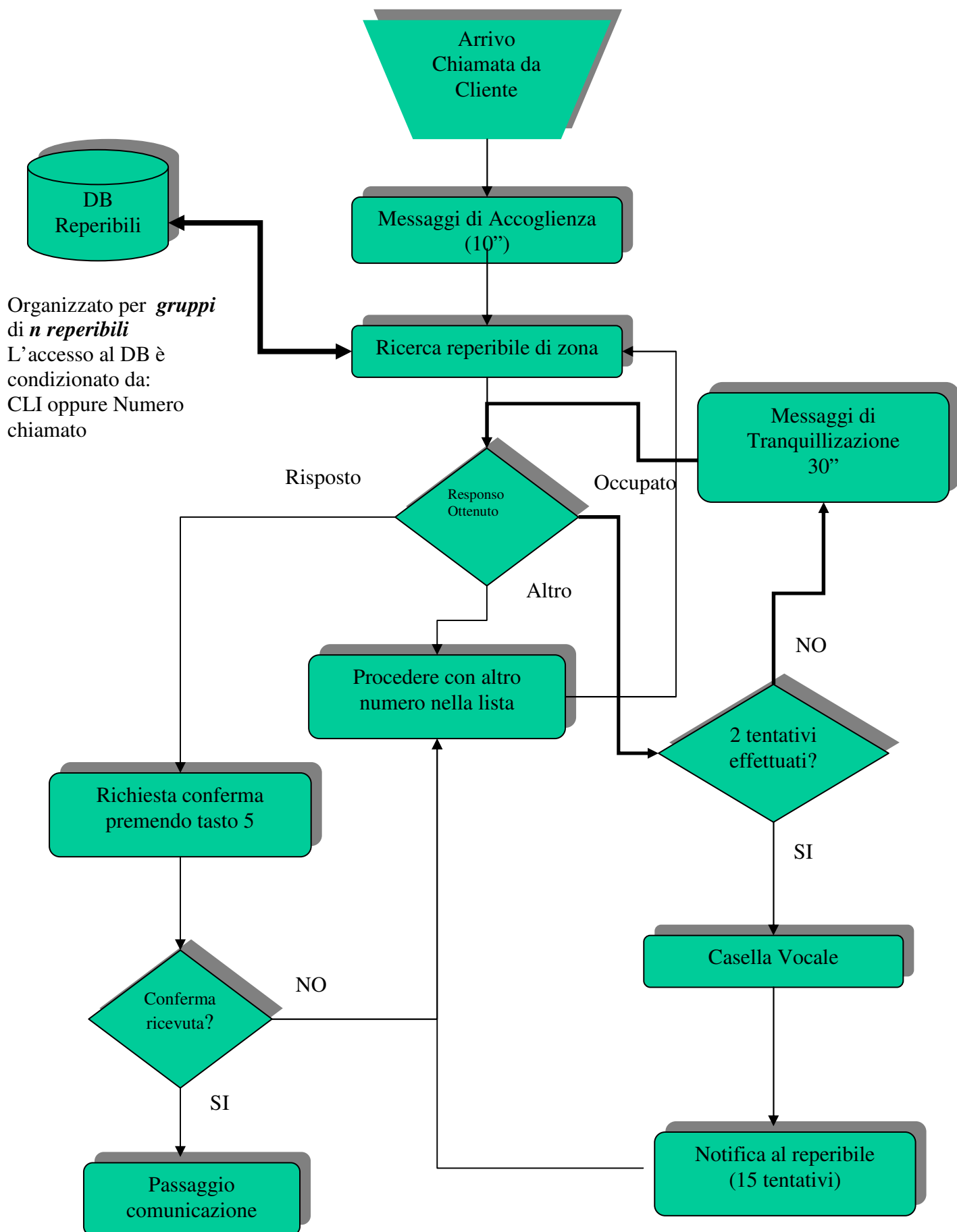
ID_Periodo	Dal	Dalle Ore	Al	Alle Ore
1	01/01/1999		07/01/1999	
2	08/02/1999		14/02/1999	
3	21/02/1999	12.00.00	28/02/1999	12.30.00
4	03/03/1999		10/03/1999	
5	17/03/1999	10.30.00	24/03/1999	23.00.00
6	24/03/1999	23.00.00	30/03/1999	12.30.00

Identificativo del periodo:

Che va dal: Ore:

Al: Ore:

Particolarmente importanti per questo tipo di servizio risultano essere le statistiche sull'andamento del servizio (numero telefonate ricevute, effettuate, esiti delle chiamate, loro distribuzione nel tempo ecc.), ma soprattutto per il corretto tracciamento della cronologia degli eventi per ciascuna chiamata.



Benefici

Sono assai diffusi i casi in cui le aziende si trovano a dover erogare i servizi di raccolta e smistamento delle chiamate in modo manuale, direttamente da personale fisico, che provvede alla accettazione della richiesta, e all'inoltro verso il personale indicato.

L'applicazione reperibili garantisce invece:

- disponibilità di tool che facilitano la gestione e la compilazione del calendario (anche WEB)
- automatizzazione della raccolta delle chiamate
- automatizzazione della ricerca rispetto al calendario
- automatizzazione della gestione delle alternative
- automatizzazione nella gestione delle conferme da parte del personale attivato
- completo tracciamento delle sequenze degli avvenimenti

Target aziendale

La tipologia delle aziende interessate all'applicativo di reperibilità è estremamente varia.

Possono infatti essere interessati enti pubblici (Protezione Civile, enti che svolgono servizi legati alla sicurezza pubblica e alle emergenze o alla salute pubblica), società che realizzano impianti tecnologici per i quali occorre garantire assoluta disponibilità operativa (impianti di energia, impianti chimici), società che offrono servizi di erogazione acqua luce e gas in ambito locale, comunemente classificate come "utilities".

Gestione reperibili (2)

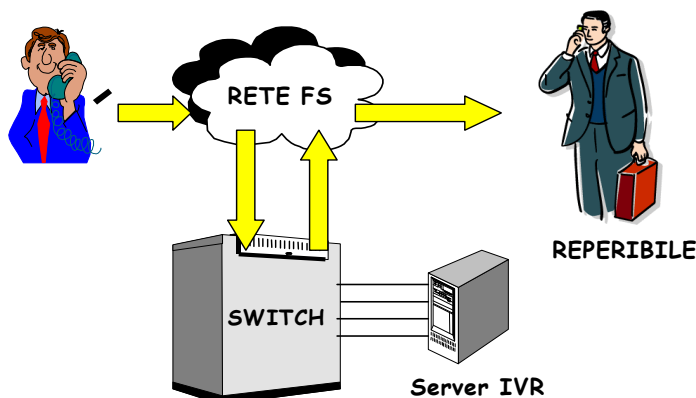
L'azienda interessata effettua riparazioni hardware per diverse aziende, ha diversi punti di assistenza presidiati da tecnici in tutte le città d'Italia.

- ⇒ L'utente viene accolto dal sistema automatico che in prima battuta deve capire da quale zona chiama (CLI)
- ⇒ se non fosse presente questa informazione il sistema automaticamente chiede all'utente di pronunciare la città presso la quale si desidera l'intervento
- ⇒ a questo punto il sistema (IVR) deve interrogare il DB (SQL) per ottenere la lista dei reperibili associati alla zona di competenza e verificare l'orario per interessare il tecnico di turno
- ⇒ passa quindi la chiamata attraverso la centrale
- ⇒ contemporaneamente invia un SMS contenente i dati del cliente chiamante (CLI) o anagrafica se contenuta nel DB.
- ⇒ Tutta la fase di conversazione viene fisicamente registrata

Gestione reperibili (3) - RFI – Gestione Reperibili con riconoscimento vocale

Architettura della soluzione

La soluzione si appoggia su di uno switch esterno, fisicamente collegato alle linee della rete (fissa e/o mobile) del cliente; viene quindi collegato attraverso delle linee interne al risponditore stesso; questa soluzione offre il vantaggio di richiedere un minor numero di risorse IVR lato risponditore, in quanto la comunicazione, una volta effettuata la scelta, verrà trasferita verso il numero chiamato attraverso le consuete operazioni telefoniche di centralino (messa in pausa, selezione, trasferimento); la comunicazione tra chiamante e reperibile è quindi sostenuta dallo switch stesso, liberando le linee di connessione verso il server IVR.



Descrizione del servizio lato utenza

I chiamanti accedono al sistema attraverso la rete fissa e mobile di FS, componendo uno o più numeri dedicati al servizio. Il servizio è attivo 24h su 24, 365 giorni all'anno.

Il sistema risponde proponendo un breve messaggio di benvenuto, e chiedendo subito al chiamante di pronunciare il nome del compartimento di competenza. Il dizionario dei termini riconoscibili (compartimenti più eventuali comandi di sistema) è previsto pari a 50.

In caso di riconoscimento incerto del vocabolo, il sistema propone conferma (si/no), o riformula la richiesta.

Riconosciuto il nome pronunciato, il sistema effettua la ricerca nel proprio data base per individuare il primo operatore reperibile nell'area di competenza. In caso di occupato o di mancata risposta (dopo un numero programmabile di squilli) il sistema passerà automaticamente al numero del reperibile successivo, provando alternativamente fino ad ottenere esito positivo; a questo punto chiamante e chiamato vengono messi in comunicazione diretta.

È possibile prevedere, in caso di mancata risposta, la possibilità di lasciare un messaggio vocale, che verrà riproposto automaticamente dal sistema al reperibile, oppure programmare un messaggio di commiato.

Profilo del servizio per gli operatori reperibili

È prevista la possibilità di notificarsi presso la propria area di competenza in accordo con il programma stabilito attraverso menù telefonico e attraverso interfaccia WEB.

Con l'accesso telefonico il reperibile compone o legge un apposito numero, che verrà riconosciuto dal sistema (deviante). Ciò permette allo stesso server IVR e alle stesse linee fisiche di lanciare l'esecuzione del servizio specifico (e quindi del corrispondente menù) per il personale reperibile. Il sistema chiede di digitare il proprio codice di riconoscimento (PIN); fornisce quindi un messaggio di conferma dell'avvenuta log-in, leggendo nome dell'operatore, la data di log-in, eventuali altri operatori loggati nella stessa area di competenza.

In caso di più operatori reperibili nello stesso Compartimento, è prevista una logica di ripartizione del carico in grado di distribuire alternativamente le chiamate.

Amministrazione

È prevista la possibilità di effettuare una ispezione remota al sistema, via telefono. Digitando un apposito PIN il responsabile del servizio potrà avere lettura della situazione sulla varie aree, pronunciandone semplicemente il nome.

A livello di **console WEB** di sistema, protetta da specifica password, sarà invece possibile, oltre alla configurazione, accedere alle statistiche di sistema ottenendo:

- ⇒ conteggi e distribuzione delle chiamate per i vari compartimenti nelle varie ore del giorno
- ⇒ chiamate trasferite e non
- ⇒ conteggi chiamate e durate sui singoli operatori
- ⇒ controllo dei periodi effettivi di operatività dei reperibili.

Servizio segnalazione guasti

Offre un servizio di reperibilità-help tramite IVR per impianti ad alta tecnologia in funzione h24. Funziona in modalità totalmente automatica, ed è accessibile tramite numero-verde ai clienti. Gli addetti al servizio di reperibilità sono 4, dotati di GSM.

1. Il cliente chiamante accede al sistema IVR per segnalare l'eventuale avaria/guasto tramite user ID + password.
2. La notifica del guasto/avarìa viene segnalata al reperibile di turno tramite chiamata telefonica diretta e invio messaggio SMS su rete GSM.
3. In caso di chiamata non risposta, viene effettuata una ricerca ciclica su altri cellulari.
4. Il sistema inoltra la segnalazione al reperibile (prima sul cellulare, poi sul numero di casa, ecc.) e alla risposta dello stesso gli richiede user ID e password; se la digitazione è corretta invia il messaggio di intervento.

Il tecnico, in fase di intervento, chiamerà il sistema e dopo la normale procedura di autenticazione segnalerà il codice corrispondente all'avanzamento dello stesso (guasto chiuso, in attesa parti di ricambio, sito non accessibile).

Tutto il flusso operativo è registrato e documentabile.

Gli addetti al servizio di reperibilità accedono al sistema IVR utilizzando un codice specifico di accesso user-ID + password per modificare il numero di reperibilità ed altre opzioni.

Tutte le operazioni effettuate dall'IVR vengono registrate su data-base esterno accessibile tramite connessione ODBC standard.

Telelettura dei contatori

La riorganizzazione dei servizi “Utilities” conseguente alle nuove normative regionali delega servizi precedentemente gestiti da Enti Pubblici ad aziende terze, spesso con partecipazione societaria privata, riunite in consorzi, e fortemente orientate all’efficienza e alla produttività.

Nell’ottica di offrire ai clienti servizi di qualità e soprattutto con l’obiettivo della riduzione dei costi, l’applicativo di telelettura, sia esso stand-alone o integrato ai servizi call-center, è considerato sempre più spesso una scelta obbligata per le Utilities.

La soluzione descritta di seguito presenta un efficiente servizio telefonico interattivo per l’inserimento dei dati di *autolettura dei contatori di consumo*, estremamente semplice da implementare, modulare sia nelle funzionalità che nella architettura, intrinsecamente predisposto alla crescita verso realizzazioni più complesse, per la realizzazione di un vero e proprio *Front End Aziendale*.

Caratteristiche

È costituito da un server telefonico (PC IBM compatibile, con sistema operativo MS Windows opportunamente equipaggiato con schede di voice –processing Intel-Dialogic), che può essere connesso, attraverso attacchi di tipo analogico o digitale, sia alla rete pubblica, sia a linee interne da PABX.

Il cliente è accolto da un menù guidato, che consente le operazioni previste con selezione attraverso tastiera telefonica (in alternativa è possibile offrire il riconoscimento vocale).

La digitazione del proprio Codice Cliente (oltre che un eventuale riconoscimento CLI) garantisce l’identificazione dell’utenza. Si passa quindi all’inserimento dei dati di lettura rilevati nel proprio contatore. Il sistema, prima della convalida, prevede le necessarie **verifiche di congruenza** sui valori di volta in volta inseriti, sia rispetto alle date di introduzione, sia rispetto ai valori di consumo tipico del cliente.

Tutte le operazioni di verifica e registrazione della lettura avvengono accedendo ad un data base (presso il cliente, oppure fornito con l’applicazione) raggiungibile via standard ODBC.

Opzionalmente possono essere aggiunte funzioni che offrono:

- ⇒ la possibilità di segnalazione guasti su impianti;
- ⇒ la possibilità di erogare informazioni di emergenza;
- ⇒ la possibilità di gestire le reperibilità del personale di servizio;
- ⇒ l’ascolto di informazioni riguardanti orari apertura degli sportelli, i preventivi, i contratti, subentri, disdette, bollette e pagamenti; in caso di chiamata in orario di ufficio l’utente potrà essere indirizzato ad un addetto; in caso di assenza o fuori orario, sarà prevista la possibilità di lasciare messaggi vocali;
- ⇒ funzionalità di vero e proprio sportello virtuale, con l’attivazione della opzione call-center.

Sono disponibili numerose statistiche sull’andamento del servizio (numero telefonate ricevute, effettuate, esiti delle chiamate, loro distribuzione nel tempo ecc.), per un controllo completo sia qualitativo che quantitativo del sistema:

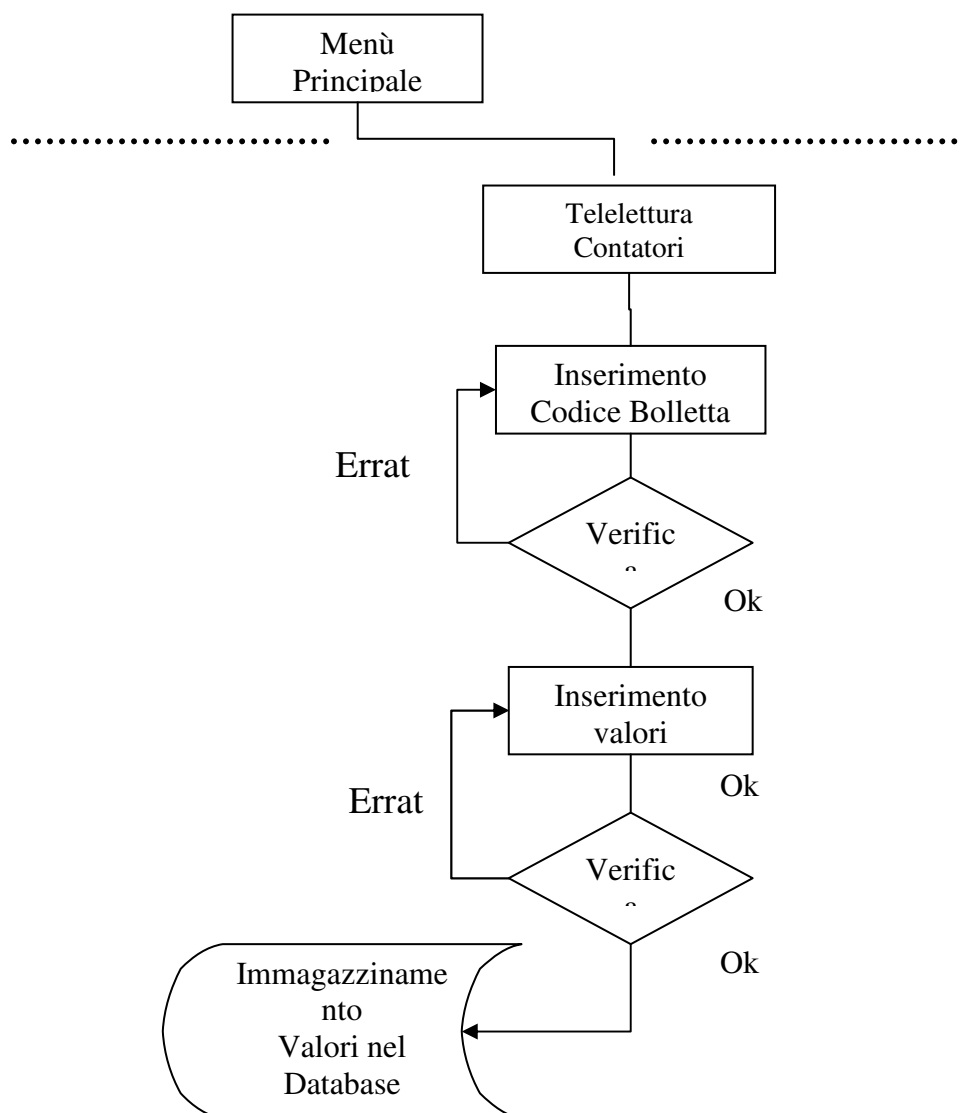
- ⇒ Tutte le statistiche possono essere visualizzate sia in forma grafica ampiamente personalizzabile, sia in forma tabellare
- ⇒ È possibile salvare, stampare e copiare negli appunti ogni grafico e tabella
- ⇒ Più statistiche possono essere aperte contemporaneamente all’interno dell’applicazione

-
- ⇒ Le statistiche possono essere ricalcolate automaticamente ad intervalli di tempo prestabiliti in modo da fornire un'indicazione in tempo reale dell'andamento di un servizio durante la sua esecuzione.

Benefici

- ⇒ La procedura di autolettura dei consumi sgrava la struttura aziendale da costi rilevanti dovuti all'impiego di personale apposito che opera con procedure tradizionali (cartoline, lettura fisica ecc.).
- ⇒ L'utente ha a disposizione un sistema semplice immediatamente utilizzabile 24 ore su 24, con la garanzia di un allineamento perfetto degli importi rispetto ai consumi reali.
- ⇒ *Friendliness* complessiva nei confronti del cliente, in altre parole: accesso alle funzioni di sportello 24 ore su 24, sette giorni su sette, incremento delle fatturazioni senza costi aggiuntivi e riduzioni dei costi del cliente per il recapito della corrispondenza.

Segue grafo che illustra il profilo generale del servizio. La soluzione è sviluppata con un generatore grafico di servizi vocali che consente di personalizzare il *Call-flow* secondo le specifiche esigenze della azienda cliente.



Target aziendale

Il prodotto è comunque dedicato alla stretta categoria delle aziende che forniscono gas, acqua, energia elettrica in ambito locale. Il target ideale è la compagnia recente, o in fase di riorganizzazione, che investe nella organizzazione della propria struttura.

BCS Banca

L'applicazione BCS Banca è stata progettata per un duplice scopo:

- ⇒ realizzare una 'vetrina' ad accesso telefonico sui servizi e le caratteristiche della Banca in funzione sia di immagine che di marketing;
- ⇒ fornire le prestazioni classiche di uno sportello per operazioni su conti e titoli, con accesso ad orario esteso.

L'applicazione BCS Banca si compone delle seguenti aree funzionali:

1. *Informazioni generali su Banca, prodotti, servizi, etc.*
2. *Informazioni personali riservate per il cliente chiamante*
3. *Gestione contatti con gli operatori del call center*
4. *Disposizioni sui conti.*
5. *Gestione liste di chiamata per telemarketing e avvisi*
6. *Gestione emissione codici di accesso per i sottoscrittori del servizio*
7. *Gestione dati associati ai sottoscrittori (numeri telefonici, fax, sms, email, attivazione)*
8. *Gestione aggiornamento schedulato dei dati dei conti nel Database*
9. *Gestione statistiche del sistema*

1. **Le informazioni generali** prevedono la pubblicazione con fonie preregistrate o in sintesi da testo di informazioni con selezione ad albero relativamente ad argomenti predefiniti con il committente, quali: indirizzo, orari, codici, telefoni, direttore di ogni filiale; procedura di attivazione di un contratto per operare via BCS Banca; elenco servizi erogati; informazioni istituzionali; novità del servizio e nuovi prodotti della Banca.
2. **Le informazioni riservate**, prelevabili automaticamente da parte del cliente autenticato, sono:
 - a. saldo del conto corrente (selezionato da lista nel caso il cliente possieda più di un conto)
 - b. ultimi movimenti su conto corrente (selezionato da lista nel caso il cliente possieda più di un conto)
 - c. condizioni applicate sul conto corrente (selezionato da lista nel caso il cliente possieda più di un conto)
 - d. situazione titoli in portafoglio.
3. **La gestione dei contatti** con gli operatori prevede un filtro sull'orario operativo. In caso di fuori orario invita l'utente a lasciare un messaggio vocale, ed in caso di rinuncia segnala il tentativo di contatto con una email agli operatori. Altrettanto avviene se tutti gli operatori sono occupati e l'attesa si prolunga oltre il limite impostato. Se l'operatore è disponibile, avviene il trasferimento della chiamata del cliente, con tracciamento dei relativi eventi. All'operatore destinatario vengono inviate le informazioni sul cliente in linea mediante apertura di una maschera con i dati anagrafici del cliente e i riferimenti ai suoi rapporti con la Banca.
4. Una volta autenticato e **in linea con l'operatore, il cliente può ordinare operazioni** sul suo conto. In questo caso l'operatore comanda la registrazione della conversazione che verrà archiviata a scopo documentale. Tutte le disposizioni vengono realizzate mediante il sistema legacy della Banca: l'operatore effettua le stesse operazioni dello sportellista. La differenza sta nell'avere il cliente al telefono anziché di fronte.

In fuori orario, il cliente, dopo l'autenticazione, può richiedere operazioni mediante messaggio vocale: alla riapertura gli operatori trovano la lista dei messaggi con associati i dati di autenticazione del chiamante. Dopo avere eseguito le disposizioni, possono inviare conferma della transazione al cliente mediante fax o e-mail o sms (invio gestito in automatico dal sistema).

5. ***L'operatore può lanciare chiamate outbound*** sia per operazioni legate a campagne marketing, sia per sollecitare, avvisare, confermare, etc... operazioni: tipico il caso di chiedere al cliente se vuole acquistare o vendere titoli che si trovano nelle condizioni di mercato desiderate. Oppure avvisare per scadenze o insoluti. Nel caso di disposizioni, viene attivata la registrazione e archiviazione della conversazione.

Le liste di chiamata vengono alimentate dalla schedulazione dovuta ai contatti precedenti, dal caricamento di liste esterne e da selezione manuale di singoli clienti da parte degli operatori. Gli stessi operatori possono intervenire per correggere le liste in attesa di lavorazione per annullare o modificare la pianificazione.

6. ***Un apposito programma provvede all'emissione dei codici segreti di autenticazione*** dei clienti che hanno sottoscritto il contratto per l'uso dello sportello telefonico. La stampa avviene su buste sigillate e mascherate nell'area dei codici. Ogni ristampa per lo stesso cliente provoca un cambio dei codici. Il programma di stampa richiede una password per funzionare. Inoltre traccia su un log il nome dell'operatore e i clienti per i quali ha stampato i codici.

7. ***Per la messaggistica in uscita dalla Banca*** verso i clienti vengono utilizzati esclusivamente numeri telefonici e indirizzi email autorizzati dal sottoscrittore. Fax, Sms, e-Mail verranno inviati solo se è abilitato uno di questi mezzi.

L'operatore, una volta accertata l'identità del cliente, può modificare la lista dei mezzi con un apposito programma.

8. Tutti i dati relativi ai rapporti dei clienti del servizio vengono ***aggiornati nottetempo*** dal sistema legacy della Banca mediante sovrascrittura di opportune tabelle nel database locale di BCS Banca. La schedulazione giornaliera comporta che i dati che il cliente ottiene interrogando i propri conti non sono in tempo reale, ma aggiornati alla data precedente.

9. ***Ogni evento che si verifica sull'impianto viene tracciato in opportuni file di log.*** Le informazioni recuperabili riguardano gli eventuali errori dei vari elementi del sistema e le azioni dei clienti e degli operatori. Gli errori hanno scopo di manutenzione. Le azioni vengono tracciate a scopo statistico e documentale. Per ogni gruppo omogeneo di informazioni possono essere generati grafici riassuntivi.

L'architettura del sistema permette modifiche e personalizzazioni dell'applicazione senza interruzione del servizio.

Si può per esempio aggiungere un'area riservata al personale della Banca senza interrompere il funzionamento.

Sicurezza degli accessi

L'utente deve farsi riconoscere con l'inserimento di un codice NDG legato al contratto del servizio e di un secondo codice personale PIN che viene calcolato dinamicamente in base al codice NDG, a dati personali del cliente, ad un contatore e ad un coefficiente segreto (non visibile al programmatore) gestito dalla Direzione: il PIN viene solo validato dal sistema e non lascia traccia

in alcun file. La stessa procedura di autenticazione viene utilizzata anche per la stampa dei codici da consegnare al cliente in busta sigillata, garantendo la corrispondenza del PIN consegnato con quello da inserire. La procedura di stampa viene controllata mediante password per il funzionamento. Ogni ristampa dei codici provoca l'incremento di un campo contatore con conseguente modifica del PIN derivato.

Sicurezza delle transazioni

L'utente con l'accesso e l'inserimento dei codici lascia le seguenti informazioni tracciate fu file di log:

Data, ore, minuti, secondi, numero della linea cui è collegato, codice ID della chiamata e una nota relativamente ai seguenti eventi:

- Inizio collegamento
- Numero della linea telefonica da cui chiama (se disponibile dalla rete)
- Modalità di interazione (toni o voce)
- Informazione richiesta
- Inserimento PIN corretto o fallito
- Trasferimento ad operatore
- Registrazione messaggio in casella
- Fine collegamento

Queste informazioni, scritte immediatamente su file, vengono periodicamente salvate in copia su altro disco e successivamente trasferite su nastro per ulteriore sicurezza.

Nel caso di richieste di dati privati (relativi ai suoi conti), le azioni dell'utente vengono anche inserite in opportune tabelle di database per una gestione successiva dei dati.

Se il cliente è in linea con un operatore del callcenter e vuole dare disposizioni sul suo conto che devono essere manualmente effettuate dall'operatore, la conversazione con le disposizioni viene registrata e salvata su disco. Periodicamente le registrazioni vengono trasferite su nastro per la conservazione a termini di legge. Ogni file contenente una conversazione associa le seguenti informazioni:

Data, ora ,minuto, secondo, linea, operatore, NDG cliente, codice ID della telefonata (che permette di recuperare le altre informazioni indicate sopra).

Outbound e Telemarketing

Nell'ambito delle applicazioni contact center non sempre l'architettura complessiva delle soluzioni presenti sul mercato viene progettata con adeguata attenzione alle attività che generano traffico uscente (Outbound) e alle necessità specifiche degli operatori che lavorano quotidianamente con servizi di questo tipo.

BCS Contact Call Out, pur essendo parte di una suite completa che gestisce anche traffico Inbound e traffico Internet, è stato espressamente pensato per venire incontro alle reali esigenze di chi deve razionalizzare il proprio flusso di contatti verso l'esterno, ottimizzando l'attività degli operatori, e utilizzando ogni possibile canale di comunicazione.

BCS Contact Call Out da un lato offre tutti gli strumenti di integrazione CTI che consentono di **elevare la produttività degli operatori** attraverso l'automatizzazione delle chiamate e la selezione delle risposte ottenute, dall'altro non si limita al solo mezzo telefonico per raggiungere il potenziale cliente, ma beneficia del maggior numero di media disponibili per generare il contatto (ad esempio Sms, Email e Fax) consentendo di costruire efficaci campagne multimediali coordinate.

Si possono così organizzare, programmare al meglio con maggior sicurezza ed efficienza le proprie iniziative di **marketing**, di **servizio pubblico**, di **indagine statistica**, a tutto vantaggio di una maggiore produttività e ottimizzazione delle risorse dedicate.

Caratteristiche

L'applicativo, sviluppato in architettura client/server, viene installato su comuni PC IBM compatibili connessi in rete Ethernet IP. Il Server viene collegato al PABX attraverso linee fisiche interne (servono per generare chiamate attraverso le risorse vocali del server stesso)

Il pacchetto, realizzato con la suite Alceo BCS Contact Call Out si fa carico di gestire i contatti da raggiungere, in modo assolutamente automatico, stabilendo istante per istante se vi siano le condizioni opportune per i lanci di chiamata successivi. È in grado di gestire più campagne outbound contemporaneamente, tutte attive nello stesso momento, e ognuna con i propri specifici parametri di funzionamento.

Avvalendosi inoltre per il suo funzionamento delle informazioni sull'attività dei vari operatori raccolte durante il funzionamento, è in grado di richiedere il lancio di chiamate in maniera predittiva secondo un sofisticato algoritmo di pacing.

BCS Contact Call Out è basato sul motore di database relazionale MSDE o per sistemi oltre i 15 operatori su Microsoft SQL Server 2000.

- ⇒ la facilità di costruzione della singola campagna tramite importazione di liste esterne con apposito WIZARD da molteplici origini (Excel, Access, Paradox, SQL Server, ODBC), o di integrazione con applicativi esterni per l'alimentazione delle liste delle campagne;
- ⇒ definizione di campagne automatiche con selezione **manuale, power o predittiva**: in quest'ultimo caso il sistema, conoscendo la durata media delle chiamate e il tempo residuo stimato delle conversazioni in corso, provvede a lanciare un numero di chiamate sufficiente per massimizzare l'attività degli operatori, minimizzando numero di chiamate a perdere (tipicamente le chiamate in più che vengono generate sono nell'ordine di qualche punto percentuale, e possono essere gestite in modo da **ridurre i costi di traffico e il disagio arrecato**, p.e. con attesa nulla e riaggancio immediato);
- ⇒ la possibilità di lanciare le chiamate usando le risorse di processing vocale del server, che permettono di distinguere numeri occupati, indisponibili o non esistenti, fax, **passando all'operatore solo le chiamate utili**
- ⇒ la flessibilità della **programmazione delle richiamate in funzione dei singoli esiti**;

-
- ⇒ la multimedialità delle campagne (possono essere gestite *campagne miste telefoniche, fax, Email, SMS*)
 - ⇒ la *gestione integrata con i dati* (possibilità di gestire alcune funzioni dell'applicativo anche su IVR con successivo passaggio di dati e telefonata all'operatore prescelto);
 - ⇒ quadro statistico completo.

Per le aziende che costruiscono il proprio business nell'ambito del *Direct Marketing* sono disponibili moduli applicativi aggiuntivi in grado di garantire, una volta stabilito il contatto, la gestione completa del dialogo con la clientela:

- ⇒ *il modulo per la gestione degli appuntamenti,*
- ⇒ *il modulo per la gestione delle interviste guidate (script)*

Dalla analisi e realizzazione del profilo della campagna, della struttura e dei contenuti delle interviste, proseguendo con la programmazione delle attività delle forze di vendita, e completando il tutto con le necessarie verifiche statistiche sui risultati, può essere impostata in poco tempo una formidabile azione commerciale.

Target di mercato - benefici

Le caratteristiche suddette, descritte nel dettaglio nei paragrafi che seguono, sono in grado di soddisfare le necessità più tipiche nel mercato delle realizzazioni outbound. Le attività sono in molti casi collegate alla erogazione di servizi al pubblico o alla clientela, oppure di servizi interni alla azienda, anche particolarmente strategici:

- ⇒ Sistemi di avviso e allarme di pubblica utilità
- ⇒ Campagne outbound per rilevamenti statistici
- ⇒ Sistemi di sollecito per la riscossione del credito

È sempre più frequente, tuttavia, l'impiego di soluzioni Outbound per la diretta produzione di reddito, come nel caso del Telemarketing, e del supporto al Direct Marketing; in quest'ambito il prodotto esprime il massimo delle proprie potenzialità nelle attività di:

- Campagne pubblicitarie/promozionali
- Feedback sull'efficacia campagne pubblicitarie
- Studi sull'immagine aziendale
- Ricerca e qualificazione dei prospect
- Lancio prodotti
- Copertura zone libere
- Lista appuntamenti per i venditori
- Creazione traffico sui Punti Vendita

Un cenno particolare va fatto, in questo contesto, alle aziende che offrono servizi di *Telemarketing in outsourcing*. La disponibilità di *agevolazioni finanziarie stabilite da norme europee* per particolari iniziative imprenditoriali o per incentivare l'occupazione in alcune specifiche località, ha fatto proliferare negli ultimi due anni il numero di piccole aziende che hanno iniziato la loro attività totalmente prive di qualsiasi strumento tecnologico di ausilio al business, e che in queste condizioni hanno continuato a crescere. Molte di esse continuano a lavorare con "operatrici, tabulato e telefono". Completatosi l'iniziale processo di "selezione" il mercato di queste aziende è ora particolarmente recettivo rispetto ad ogni strumento in grado di incrementare la produttività.

Una analisi effettuata presso alcune di queste aziende ha mostrato come la mancanza di automatizzazione comporti:

- ⇒ *abbattimento completo del tempo speso a generare chiamate manualmente (fin'anche il 15% del tempo totale speso)*
- ⇒ *abbattimento completo del tempo speso a generare chiamate su numeri occupati, fax, inottenibili, mancate risposte (che tocca punte del 30% del tempo telefonico utile)*
- ⇒ *abbattimento del tempo speso nella gestione delle rischedulazioni chiamate (intorno al 10% del tempo telefonico utile)*

Convoca.it **convocazioni e gestione emergenze**

È 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:

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

Convoca.it è al servizio di ogni organizzatore di eventi e di comunicazioni

Cosa deve fare l'Organizzatore

(1) Predisporre:

- nella Rubrica i nominativi dei destinatari corredati di numeri di telefono (fisso, mobile), fax, e-mail, indirizzi postali
- definisce l'evento, redigendo il testo con uno stile coerente con le finalità del messaggio (convocazione, invito, sollecito, etc..) e completando con i dati organizzativi <(data, luogo, ecc.)

(2) La Rubrica

- La Rubrica oltre ai nominativi consente la definizione delle priorità di modalità di recapito del messaggio (e-mail, telefonico, postale, fax, sms) ai destinatari.
- I nominativi interessati agli stessi eventi fanno parte (con possibili diversi gradi di rilevanza) di Gruppi che, di norma, assumono il nome degli eventi associati.
- Alla Rubrica si accede per Nominativo oppure per Gruppo. Sono ovviamente previste le funzioni di
 - ⇒ Inserimento nuovo nominativo - Cancella - Modifica
 - ⇒ Definizione nuovo Gruppo - Modifica - Cancella

(3) L'evento

Ogni evento, indipendentemente dal modello adottato e dal tipo di comunicazione, ha la seguente struttura:

- Organizzatore
- Destinatario (può essere indicato, accanto, anche il Gruppo)
- Oggetto
- Luogo e data dell'evento (ove occorra, in 1^a o 2^a convocazione)
- Altri destinatari (eventuali)
- Istruzioni per la risposta in tempo reale
- Istruzioni per la risposta in differita

(4) Per ogni evento sono inserite istruzioni su "quando" va inoltrato.

(5) La "campagna" di comunicazione ha un inizio ed una fine.

(6) Altre possibili impostazioni

- Comunicare, per un evento, una prima e una seconda data e lanciare una "campagna" di conferma sulla base delle scelte dei destinatari
- Impostare i tempi entro i quali effettuare le telefonate (a tutela della privacy del destinatario)
- Impostare le cadenze per la ripetizione automatica di telefonate in caso di mancata ricezione
- Passare ad altra modalità di comunicazione ove quella con priorità maggiore non risulti disponibile
- Personalizzare messaggi automatici all'interno di parametri definiti

(7) Inoltro e feed-back

Inoltrato il messaggio secondo le istruzioni ricevute Convoca.it :

- Aggiorna continuamente l'Organizzatore sulle funzioni in corso (chiamata in corso, ripetizione di chiamata, notifica ricezione, risposta pervenuta, etc..)
- Acquisisce le risposte "si" "no" "forse" (in modo contestuale, immediato o differito)
- Genera automaticamente messaggi di allarme in caso di problemi (via telefono, fax, sms, e-mail) in modo che l'Organizzatore sia avvisato anche a distanza
- Produce un report sui costi sostenuti

(8) I vantaggi

- **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

Questioni di stile

- TUTELA DELLA PRIVACY: Convoca.it opera all'interno di sistemi di relazione noti e consensuali. L'Organizzatore è legittimato a gestire i nominativi e le liste della Rubrica per finalità proprie e dell'organizzazione cui appartiene e condivise dai destinatari.
- CONVOCA.IT per telefono: le comunicazioni telefoniche (verso fisso o mobile) sono il risultato di messaggi pre-registrati o di sintesi vocale. Quindi fredde e impersonali: di qui la necessità di brevità e di pregnanza del contenuto della comunicazione.
- CONVOCA.IT su web: nel caso di servizi gestiti via web che si indirizzino ad una pluralità di utenti anonima (una comunità di navigatori) la creazione di liste dovrà avvenire con procedure che tutelino la difesa della privacy

Come integrare gli applicativi aziendali

Come arricchire le funzionalità di un PABX

Di seguito si riportano alcune aree applicative importanti dove i sistemi Alceo risultano davvero efficaci nell'ampliare le funzionalità di un comune PABX.

Integrazione a Data Base: dove si possono aggiungere, togliere, modificare dati, dati che possono essere organizzati e ricercati secondo criteri anche molto complessi.

- ⇒ Si pensi ad un data base anagrafico, oppure ad un data base dei contatti (telefonate, email, fax, ecc),
- ⇒ Molti servizi richiedono che i data base vengano aggiornati sulla base dei colloqui telefonici (servizi di help desk o di telemarketing) tali data base devono quindi essere dinamici e personalizzabili
- ⇒ Moduli di import ed export, che accompagnano il DB sono indispensabili per facilitare l'utilizzo di DB già presenti in azienda.

Multimedialità: i sistemi Alceo non trattano solo le comunicazioni telefoniche ma trattano tutti i sistemi di comunicazione: fax, sms, email

Logiche di distribuzione: i PABX sopperiscono tale carenza con moduli ACD i cui algoritmi sono in genere assai semplici (operatori che non rispondono da più tempo) in realtà le logiche di distribuzione devono essere assai articolate ad esempio:

- ⇒ competenze degli operatori,
- ⇒ ripartizione del carico di lavoro tra operatori
- ⇒ orari,
- ⇒ numero del chiamante (VIP o non VIP),
- ⇒ numero chiamato (spesso a numeri diversi corrispondono servizi diversi ma gli operatori sono gli stessi),
- ⇒ ecc.

Collegamento ai sistemi informativi aziendali: attraverso il link CTI è possibile associare il telefono al PC, e quindi far comparire sul PC dell'operatore interessato i dati relativi al chiamante. I dati possono provenire da Data Base o applicativi esterni pressoché di qualsiasi natura.

Logiche applicative: in molti casi l'attività telefonica o di gestione dei contatti, pur complessa, deve sottostare alle regole che derivano dall'impiego di funzionalità che sono quelle che derivano dall'utilizzo dell'applicativo.

- ⇒ Help desk
- ⇒ Georeferenziazione (ovvero associazione chiamante/coordinate geografiche)
- ⇒ Presa appuntamenti
- ⇒ Interviste guidate o automatiche
- ⇒ Applicazioni CRM

Alcune referenze

Enti Pubblici

Il servizio si rivolge a Comuni, ULSS, Enti Pubblici ecc. per fornire un sistema di accoglienza semplice e facilmente utilizzabile da qualunque cittadino che renda accessibili le informazioni interne, riducendo per quanto possibile la necessità della presenza fisica allo sportello.

III Reggimento Trasmissioni Esercito – Stato Maggiore e Comando Capitale (Roma)

Servizio di directory telefonica (“Info12”) per la rete militare interna, con Riconoscimento Vocale, su Data Base di 30.000 nomi

Aineva

servizio informativo bollettini valanghe

Anpa (Agenzia Nazionale Protezione Ambiente)

posto operatore automatico e Voice Mail

ANCI Veneto

servizio rassegna stampa via fax self service

Camera Commercio Venezia

servizio fax self-service

Comune di Ivrea – Protezione Civile

servizio di ricezione e invio fax – allertamento reperibili

Ente Tabacchi Italiano

CallCenter Inbound 35 operatori

Genio Militare

posto operatore automatico e Voice Mail

Inpdap - Venezia

posto operatore automatico

Provincia Reggio Emilia

servizio agrometeo

Uni Reg Ccia Emilia Romagna

posto operatore automatico e Voice Mail

Ufficio Idrografico di Bolzano

Servizio fax on demand, fax-back, fax server, per informazioni meteorologiche

1515 Sicilia segnalazione incendi

call center con architettura CTI 10 operatori e registrazione telefonica

Comuni e Municipalizzate

Rivolto in particolare a Società Municipalizzate e a Società che gestiscono servizi in rete (distribuzione acqua, gas, ecc.) il servizio si propone di creare uno strumento interattivo per l'utente, realizzando alcune operazioni tipiche dello sportello, mediante l'utilizzo di un qualsiasi tipo di apparecchio telefonico (informazioni, reclami, interventi, solleciti di pagamento, teleletture).

È quindi uno strumento atto a **ridurre l'afflusso dei clienti allo sportello**, e ad **automatizzare le operazioni ripetitive**, distribuendo e riducendo il carico di lavoro.

Consorzio Gorgovivo Ancona

Azienda Acqua e Gas

Contact Center 16 postazioni locali, 8 remotizzate via IP, gestione Integrata Email. Chat –Co-browsing, Contact Data Base, servizio informativo e autolettura contatori con riconoscitore vocale

CIS – Forli

Azienda Acqua e Gas

Call center 10 postazioni con integrazione Data Base; servizi sportello telefonico

Amga Azienda Municipalizzata Genova

call center con architettura TAPI 12 operatori

ARPA - Servizio metereologico

diffusione bollettino meteo Regione Veneto

ARPA - Servizio metereologico

diffusione bollettino meteo Regione Emilia Romagna

ASA Livorno Azienda Servizi Ambientali

servizio informativo e autolettura contatori con riconoscitore vocale

ASPIV Venezia - Azienda Municipalizzata

servizio informativo

Comune di Udine

servizio informativo comunale

Consorzio ASCO Piave

sistema di telelettura contatori gas

Comune di Cattolica

servizio informativo

Comune di Narni

servizio informativo con Posto Operatore Automatico e Voice Mail

Comune di Parma

servizio informativo

Comune di Treviso

servizio informativo comunale

Comune di Zola Predosa

servizio informativo con Posto Operatore Automatico e Voice Mail

Consorzio Bonifica Renana

servizio irrigazione

Gran Teatro La Fenice

servizio informativo

Fondazione Ente Piccolo Teatro di Milano

servizio informativo e prenotazioni, posto operatore automatico e Voice Mail

Istituto Zooprofilattico di Teramo

servizio di anagrafe veterinaria con riconoscitore vocale

Porto Livorno

posto operatore automatico e Voice Mail

Teatro S. Carlo di Napoli

servizio informativo

Teatro Comunale di Firenze

servizio informativo

Asm Terni

servizio distribuzione idrica e elettrica

Deltagas di Mestre

distribuzione Gas

Università

Le esigenze di un sistema informativo rapidamente consultabile, con un mezzo semplice e a basso costo, disponibile a tutti, quale il telefono, sono molto sentite nell'ambito dell'Università.

Date degli appelli di esame, orari di ricevimento dei professori, date di seminari o appuntamenti didattici significativi, possono essere facilmente messi in linea dalle singole segreterie dei docenti e raggiungibili immediatamente da qualsiasi telefono.

Diritto Allo Studio – Firenze

Posto Operatore Automatico con Voice Mail e inoltre chiamata con codice di accesso

Enaip Udine

posto operatore automatico e Voice Mail

Provincia di Perugia-Centro Bazzucchi

servizio informativo

Università Architettura Venezia

diploma SIT servizio informativo

Università di Padova

servizio informativo per studenti

Sanità

Una prerogativa del servizio telefonico CUP è quella di evitare all'utente di recarsi fisicamente presso lo sportello. L'accesso telefonico permette inoltre una rapida e flessibile gestione delle modifiche di prenotazione associando già in fase di qualifica dell'interlocutore la sua prenotazione e le possibili alternative. Nell'eventualità di un annullamento della stessa per cause attribuite alla struttura sanitaria, l'avviso telefonico degli utenti interessati è gestito automaticamente in modo assai efficiente dal sistema informatizzato di call center.

Asl UDINE_ – Ospedale Civile

CUP – Call Center 5 postazioni Call center per prenotazioni/disdette e informazioni

Asl Bergamo – Ospedale Civile

CUP Call center con 12 Operatori per prenotazioni/disdette e informazioni

Asl Roma B - Regione Lazio

Call center TAPI con 10 Operatori per prenotazioni/disdette e informazioni

Asl PISA – Ospedale Civile

CUP – Call Center 23 postazioni Call center per prenotazioni/disdette e informazioni

Asl Mantova

Servizio di accoglienza, smistamento, Voice Mail – 30 linee

Policlinico S.Marco – Venezia

Call center TAPI per prenotazioni/disdette e informazioni

Policlinico Universitario Udine - Posto operatore automatico e Voice Mail

Credito e Finanza

Nel settore bancario e assicurativo fortemente è sentita l'esigenza di servizi di "customer care". In particolare lo sviluppo dell'investimento in borsa ha reso il call center strumento indispensabile per fornire informazioni e soprattutto per gestire in real time e nella massima sicurezza le operazioni bancarie (home banking). Anche sistemi di registrazione delle chiamate fanno spesso parte del patrimonio dei servizi di molti istituti di credito e di assicurazioni.

AGOS Itafinco - Milano

Rete di IVR e Callcenter per servizi interni (circa 50 postazioni)

Portale con tecnologia di Riconoscimento Vocale per servizi informativi.

Assiba – Gruppo Generali – Milano

Call Center formale con 10 operatori per servizi bancari

Banca Popolare Emilia Romagna

posto operatore automatico con riconoscitore vocale

Bnl Sim

posto operatore automatico integrato con Remedy per transazioni bancarie con operatore

Cari Parma

servizio di ACD

Euler Siac – Roma

Contact Center inbound-outbound 15 postazioni, integrato con applicativi Legacy.

Gest Nord

Call center CTI con 10 operatori per transazioni borsistiche, integrato con Oracle

Ina Assicurazioni

call center con architettura CTI Link 20 operatori
integrazione con software Remedy per helpdesk

La Venezia Assicurazioni - Gruppo Generali – Mogliano Veneto (TV)

Callcenter CTI con 5 postazioni e 8 linee IVR

NCH – Bologna

Call Center con 25 operatori per servizi bancari

Aziende

È difficile se non impossibile descrivere le molteplici applicazioni che sono state realizzate. L'esperienza di Alceo e la flessibilità degli strumenti utilizzati, permette di dare risposte esaurienti in brevissimo tempo e con efficienza, alle esigenze più diverse.

ADP di Padova

posto operatore automatico

AET - Bari

Call center CTI con 10 operatori per outbound integrato con Telmar 2000

Agenzia Italia - Conegliano

Call center CTI con 40 operatori per gestione servizi ACI e automobilistici

All Service

Call center TAPI integrato con applicativo di back-office proprietario

ASPIAG (Despar)

posto operatore automatico con Voice Mail

Athesis

posto operatore automatico e Voice Mail

BTN Prato

gestione traffico telefonico con carte prepagate con architettura CTI
160 operatori virtuali

Campagnolo Trading

Sistema di selezione rapida numeri brevi – Messaggistica Integrata aziendale – Unified Messaging

Centro Congressi Stelline - Milano

servizio affari con connessione diretta ai centri congressuali

COMtel

call center audiotel con architettura CTI 40 operatori

Eclipse – Trento e Roma

Call center TAPI e Voice Mail

Forall

servizio per numeri brevi

GP Pellegrini SpA Venezia

posto operatore automatico e voice mail con riconoscitore vocale

Grand Hotel Di Abano

posto operatore automatico e Voice Mail

Grotto Gas Jeans Chiuppano

posto operatore automatico e Voice Mail

Maggiore Budget di Roma

servizio informativo e
trasferimento chiamata alle agenzie

Marketing E Telematica

servizio gestione numeri verdi

Mida - agenzia immobiliare

ricerca in data base

OLIDATA

call center CTI con 20 operatori

Primosat Ccn Viareggio

servizio di carte prepagate

Project Automation

call center con architettura CTI con 17 operatori
integrazione con software Remedy per helpdesk

RS (societa' di componenti elettronici)

servizio catalogo FAX on demand

Sas Center Bologna Gruppo Formula
posto operatore automatico e Voice Mail

Servizio Consumatori Philips
servizio informativo

Sicit di Padova
posto operatore automatico e voice mail

Teknema Italia
posto operatore automatico, Voice Mail e call center

VOLARE Airlines
Sistema IVR per le prenotazioni

VELUX Italia
Call Center CTI con 15 postazioni

Zenit Spa
Messaggistica integrata e Servizi di Personal Assistant – 25 postazioni

Zanardi Fonderie
Messaggistica integrata e Servizi di Personal Assistant – 20 postazioni

Settore turismo

Offerto ad APT, Enti Turistici, Associazioni di Albergatori finalizzato alla Promozione turistica della zona, il servizio permette di fornire informazioni all'utenza in tempo reale, raccogliere attraverso "form vocali" richieste di materiale informativo, permette la possibilità di collegamento diretto con le strutture ricettive, artigiane o informative per un colloquio diretto.

APT Jesolo

servizio turistico per disponibilità immobiliari e alberghiere in tempo reale

APT Bolzano

servizio turistico con Fax on demand

APT Trentino

servizio turistico con riconoscitore vocale e FAX on demand

Consorzio Promugello

servizio turistico con connessione diretta agli hotels

Eden Viaggi

Call Center inbound 50 operatori

Infoturism - Regione Lombardia

servizio turistico con connessione diretta agli hotels

Provincia di Siena – Toscana

servizio turistico con connessione diretta agli hotels

Regione Emilia Romagna - Comune di Rimini

servizio turistico con connessione diretta agli hotels

Servizio Meteo Trentino

servizio informazioni con fax on demand

TeleArt – Venezia

servizio informazioni e prenotazioni

0.6. International Club

servizio turistico