

StarCenter®

Soluzioni evolute per Call Center

www.edistar.com

StarCenter 2 – Competenza

Sintesi delle caratteristiche – funzionamento – testi del servizio

Servizio telefonico in outsourcing che risolve tutte le esigenze di **accoglienza delle chiamate H24** con trasferimento diretto a gruppi di operatori competenti per l'argomento scelto dall'utente.

Con questo servizio **non si perde alcun contatto** con la clientela potenziale o acquisita: tutte le chiamate trovano accoglienza rapida e professionale anche in caso di operatori impegnati, giorni festivi, picchi di chiamate ecc.

Tipologia di applicazione

- Fornisce sempre un'accoglienza professionale H24, 7 giorni su 7 e 365 giorni l'anno
- Permette all'utente di scegliere da un semplice menu la tipologia di richiesta di contatto
- Mette in contatto l'utente con gli operatori che l'azienda ha designato per tipologia di ruoli o funzioni specifiche, evitando dispendiosi passaggi da un responsabile all'altro

Vantaggi di StarCenter 2

- Accoglie tutti i chiamanti anche in occasione di forti picchi di traffico, e indirizza le chiamate direttamente a operatori che possono dare immediata assistenza
- Protegge le numerazioni interne o personali degli operatori da chiamate dirette dal pubblico esterno. Gli operatori possono pertanto trovarsi ovunque (tele-lavoro)
- È possibile effettuare una profilazione del chiamante attraverso semplici domande
- È possibile registrare messaggi dei chiamanti come una semplice segreteria telefonica nei casi di fuori orario degli operatori, tutti occupati o nei giorni festivi. I messaggi sono disponibili sul tool di StarCenter via web, oppure inviati per email
- Attraverso statistiche dettagliate permette di verificare in tempo reale l'adeguatezza dei gruppi di risposta in relazione alle chiamate pervenute
- Costo molto contenuto in relazione alle potenzialità e può essere personalizzato ed attivato in brevissimo tempo
- È un servizio in ASP e quindi elimina ogni investimento in infrastrutture hw e sw.

Funzionamento tipico

- Benvenuto personalizzato**
 - Spot (opzionale) : per informare su un evento specifico (es. fiera, nuovo prodotto, nuovi punti vendita ecc.)
 - Profilazione (opzionale) : semplici domande a cui rispondere utilizzando la tastiera (es. dove ha visto la pubblicità, se è un privato o un progettista, età ecc.)
- Menu principale:** attraverso la tastiera l'utente sceglie la funzione desiderata
 - **Se la chiamata è in orario**, l'utente viene messo brevemente in attesa. Il primo operatore disponibile viene chiamato, avvisato del tipo di chiamata e solo se accettata con l'asterisco, l'utente entra in contatto con l'operatore.
 - **Se la chiamata è in fuori orario**, giorno festivo oppure tutti gli operatori sono già impegnati, l'utente viene avvisato ed invitato a richiamare.

- Segreteria (opzionale): in caso di fuori orario/festivo/tutti occupati, lo speaker guida l'utente a registrare un messaggio che verrà inoltrato all'azienda via email (o prelevato via web) con tutti gli estremi per il recall.

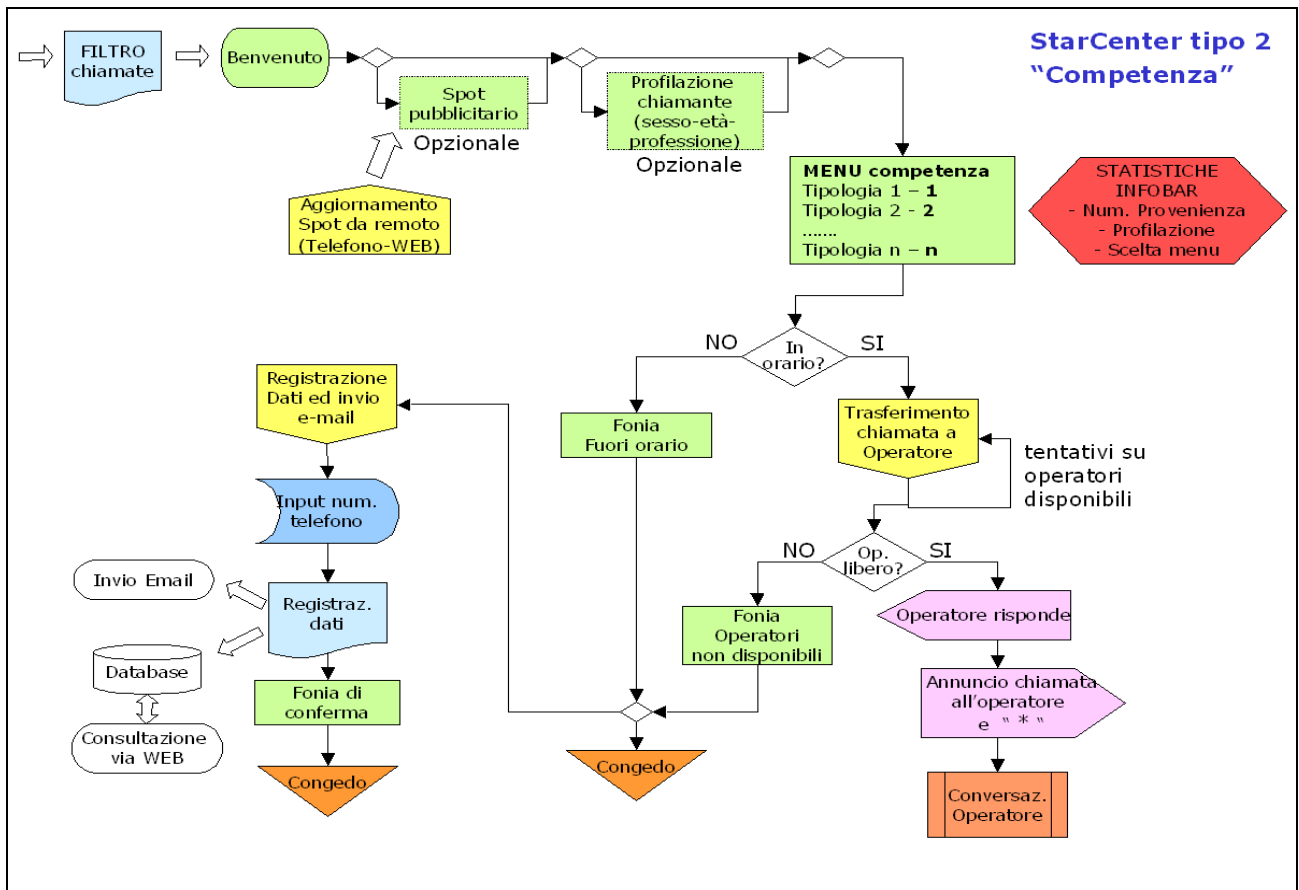
❑ **Congedo**

Gestione autonoma di:

Via web con accesso sicuro, è possibile agevolmente:

- ❑ **Modificare i messaggi dello spot** dopo il benvenuto con effetto immediato
- ❑ **Modificare orari e numeri** di telefono degli operatori sui quali indirizzare le chiamate con effetto immediato
- ❑ **Ascoltare i messaggi** registrati nella segreteria digitale (se attiva) via mail o via web
- ❑ **Visualizzare statistiche** relative a:
 - traffico e provenienza delle chiamate
 - numero chiamato (800 – 199 ecc.) se ne esiste più di uno per lo stesso servizio
 - tipo di selezione fatta a menu dal cliente
 - dati di profilazione del chiamante (se attivata)
 - chiamate inoltrate al call center con un dettaglio dell'esito della chiamata fino al singolo operatore (chiamate inoltrate e risultate *risposto, occupato, non risposto*)
- ❑ **Tutto in tempo reale, senza attese, e autonomamente via web**

Flow chart semplificato del servizio



Nota sul Trasferimento delle chiamate

Sempre attraverso l'accesso protetto via web a **StarCenter 2**, è possibile gestire in tutta autonomia le logiche di trasferimento delle chiamate ai propri dipendenti o collaboratori esterni dedicati all'iniziativa (Remote ACD - Automatic Call Distribution).

Nel caso vengano utilizzati operatori in outsourcing, un responsabile del Call Center incaricato avrà analogo accesso per intervenire su quanto di sua competenza.

Attraverso il tool, è possibile infatti modificare gli orari in cui trasferire le chiamate, impostare i numeri telefonici dove effettuare il trasferimento, abilitare o meno il trasferimento di chiamata verso un operatore, decidere la priorità secondo la quale i diversi operatori vengono impegnati, organizzare gli operatori a gruppi di risposta, analizzare i dati statistici relativi ai servizi fino al dettaglio di ogni singolo operatore.

Servizi compresi

- I testi delle fonie di gestione del servizio saranno registrati da Speaker professionali a cura di Edistar.
- Accoglienza della chiamate 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.
- Reportistica e statistiche. Viene messo a disposizione un accesso riservato protetto da password all'area riservata "**INFOREPORT**", per la visualizzazione di:
 1. Statistiche in tempo reale di traffico telefonico sul numero telefonico abbinato al servizio. In particolare: numero, durata e media delle chiamate giornaliere e mensili, distribuzione delle chiamate nelle 24 ore e per durata, oltre alla statistica storica del servizio.
 2. Statistiche in tempo reale che permettono di visualizzare il traffico telefonico per area geografica di provenienza - **Geomarket**[®], suddiviso per Regione e per Prefisso Telefonico in modo semplice e immediato.
- Il numero di telefono dedicato (da definire) sarà collegato a macchine IVR multi accesso garantendo la linea sempre libera per il chiamante.
- In caso di interruzione temporanea di energia, i nostri sistemi sono protetti da doppio UPS e da gruppo elettrogeno di 100 KWh con mantenimento del servizio senza limite di tempo.
- I sistemi utilizzati sono tutti ridondati per evitare qualsiasi perdita di dati.
- Attività di:
 - analisi, studio e redazione del progetto in base ad esigenze ed obiettivi specifici;
 - personalizzazione dell'area telefonica e Internet;
 - collaudo e messa a punto del sistema;

Garanzie operative

- ❑ **Efficienza:** il sistema è in grado di gestire grandi volumi di traffico anche con elevati picchi sia telefonici (attualmente 1.740 linee operative) sia Internet (collegamento ridondato alla rete IP, verso i principali operatori telefonici nazionali, con banda complessiva di 30 Mbps).
- ❑ **Qualità:** l'utente viene accolto e guidato in modo professionale e standardizzato, senza attese.
- ❑ **Personalizzazione:** nell'ambito della tipologia prescelta, il Servizio può essere personalizzato secondo le specifiche esigenze.
- ❑ **Modularità e scalabilità:** il Servizio è espandibile, in base a progetti specifici.
- ❑ **Economicità:** il Sistema è fornito in ASP e la gestione avviene tramite un semplice accesso alla rete Internet, con abbattimento in investimenti di tecnologia e personale specializzato.
- ❑ **Sicurezza:** sistemi ridondati, mirroring dei Database e back-up automatici garantiscono la tracciabilità di ogni evento. Sistemi di comunicazione warning via SMS ai tecnici manutentori su circuiti dedicati ed esterni al centro servizi.
- ❑ **Continuità:** disponibilità del servizio anche in caso di black-out, grazie ai sistemi UPS e gruppo elettrogeno da 100 Kwh ampiamente dimensionati e intervento di manutenzione direttamente nel centro servizi o da remoto.
- ❑ **Statistiche:** Il conteggio avviene per minuti e chiamate sulla base delle statistiche di traffico telefonico rilevate dal PABX omologato di Edistar e visibili via Internet sia in tempo reale sia in modalità storicizzata.

Tecnologie

La tecnologia multicanale di Edistar si è sviluppata seguendo l'evoluzione tecnologica dei sistemi e servizi di telecomunicazione.

Attorno alla rete LAN interna (Ethernet 100 MB/s con protocollo TCP/IP) sono stati interfacciati ed integrati i vari sistemi specializzati nella gestione dei diversi canali (voice, mobile, web, ecc.) e implementate tutte le soluzioni che consentono lo scambio delle informazioni da un sistema all'altro.

In definitiva, **ogni elemento collegato alla rete interna è una risorsa condivisibile.**

Edistar ha consolidato la propria competenza nella implementazione di sistemi gestiti dal sistema operativo Linux e delle piattaforme software opensource (PHP, PostgreSQL, Tomcat, ecc.). Attualmente tutti i server (web server, application server, db server, teletext server) sono basati su tale tecnologia.

I Canali condivisi, associati ai diversi strumenti di telecomunicazione, sono:

Canale Voce (telefonia fissa e mobile) gestito da IVR EdiVoice.

Canale Mobile gestito da tre distinti Gateway.

Canale Web gestito da un insieme di sistemi che supportano i siti e tutte le applicazioni rivolte al mondo Internet.

Canale Fax gestito da server in grado di ricevere e trasmettere simultaneamente fax.

Canale Teletext (sottorete interna + rete geografica) gestito da un apposito gruppo di server che supportano diversi palinsesti teletext lineari e le applicazioni di Teletext Interattivo di alcune importanti emittenti televisive (La7, MTV, Italia 7Gold, etc).