

# StarCenter®

Soluzioni evolute per Call Center

[www.edistar.com](http://www.edistar.com)

## StarCenter 3 – Infoline Sintesi delle caratteristiche – funzionamento – testi del servizio

Servizio telefonico in outsourcing che risolve tutte le esigenze di **accoglienza delle chiamate H24**. 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
- ❑ Fornisce una serie di informazioni – solitamente ripetitive – in forma automatica senza l'impegno di operatori
- ❑ Offre l'opzione di entrare in contatto con un operatore in base anche al tipo di informazione richiesta o di operazione da effettuare (es. prenotazioni, consulenze ecc.).

### Vantaggi di StarCenter 3

- ❑ Accoglie tutti i chiamanti ed eroga tutta una serie di informazioni altamente professionali in tempi brevi, anche in occasione di forti picchi di traffico, e mantiene attivo anche un livello di gestione con operatore nei casi di richieste puntuali
- ❑ StarCenter 3 è un “*Self Service di informazioni*” ad un costo contenuto e riserva le risorse più pregiate (Call Center) ad operazioni e informazioni che non possono essere automatizzate
- ❑ 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 seleziona il tipo di richiesta:

- il sistema fa ascoltare le informazioni pre-registrate dallo speaker,
- oppure viene affinata la richiesta con eventuale menu di sotto livello ed inoltra la chiamata a gruppi di operatori competenti per l'argomento scelto (ad es. ass.za software, info commerciali o tecniche ecc.)
- **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.

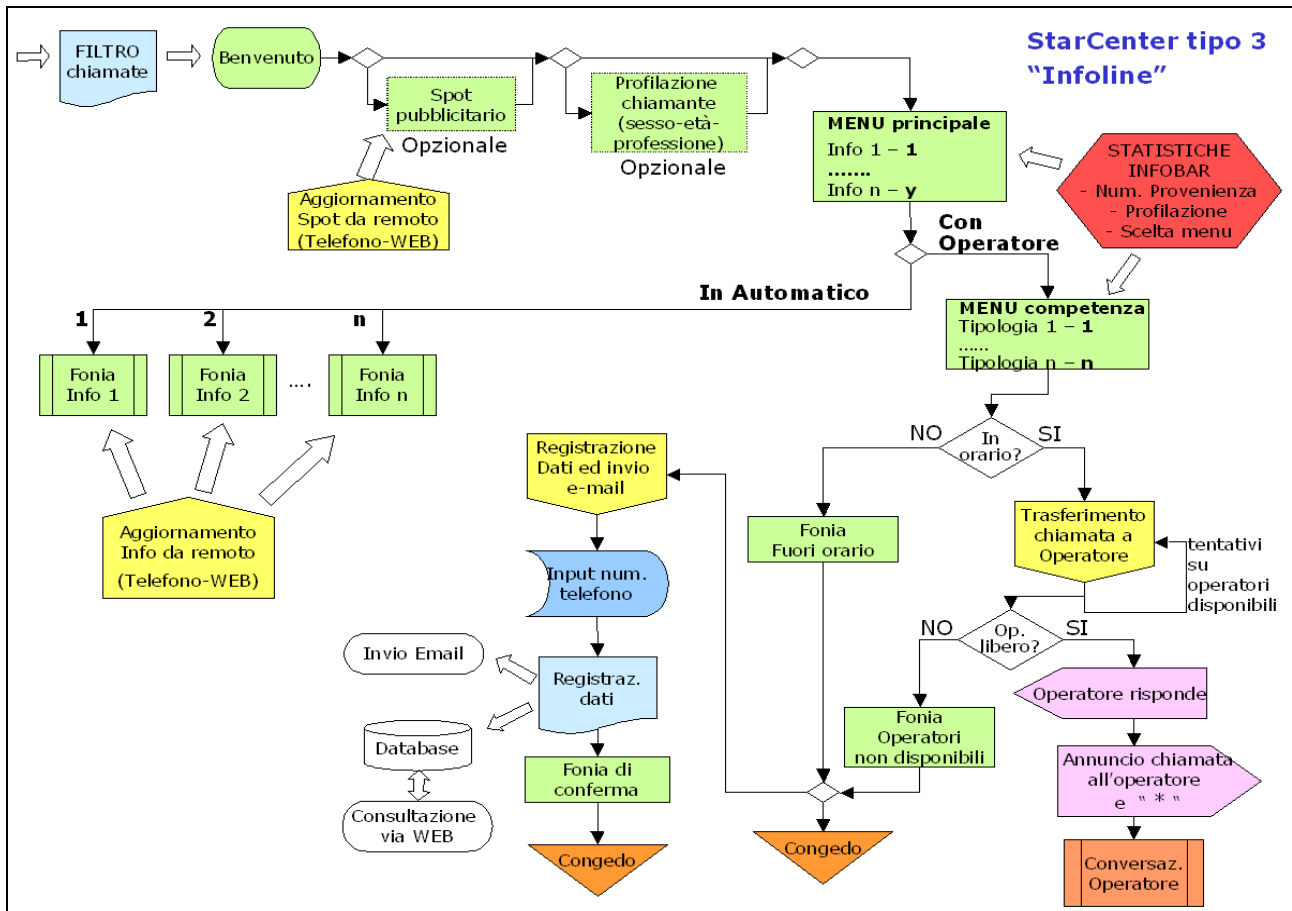
**Congedo**

## Gestione autonoma di:

Via web con accesso sicuro, è possibile agevolmente:

- Modificare i messaggi dello spot** dopo il benvenuto con effetto immediato
- Modificare i messaggi della infoline** 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 3**, 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 16 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).