



# Skyline Electronics S.r.l.

## FlexyPhone CCS

UN SERVIZIO DI QUALITÀ PER I PROPRI CLIENTI

### FLEXYPHONE CALL CENTER

- Client Operatore
- Supervisore
- Modulo statistiche
- Configuratore
- Editor

il chiamante naviga un menu vocale e viene indirizzato verso l'operatore più competente

### SOMMARIO:

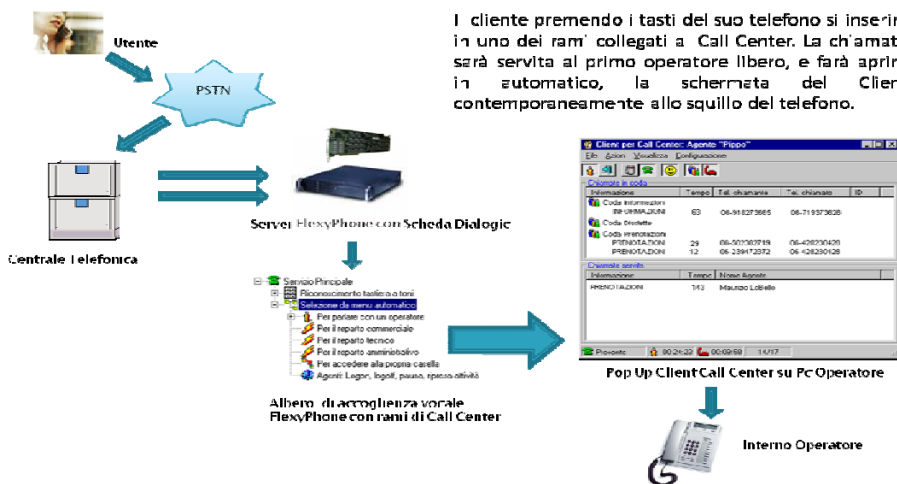
- Regole di routing 2
- La gestione delle code 2
- La gestione degli operatori 2
- La postazione operatore 3
- Il supervisore 3
- Il configuratore 3
- Come funziona 4
- Le statistiche 4

## Un servizio personale

Il sistema FlexyPhone Call Center svolge la gestione delle chiamate **inbound e outbound** mediante il coordinamento degli operatori, la scelta dei criteri di classificazione delle chiamate, la scelta delle priorità e la supervisione con costante **tracciamento delle attività e degli eventi**.

### Esempio

Il cliente premendo i tasti del suo telefono si inserirà in uno dei rami collegati a Call Center. La chiamata sarà servita al primo operatore libero, e farà aprire in automatico la schermata del Client contemporaneamente allo squillo del telefono.



Il tracciamento delle richieste/risposte provenienti dagli utenti è al centro di vari programmi di C.R.M., che opportunamente integrati, attivano processi automatici di supporto al cliente (tecnico e commerciale), di apertura e notifica immediata di nuovi ticket di chiamata da gestire in maniera centralizzata sul programma di Trouble Ticketing o in maniera distribuita.

## Distribuzione intelligente delle chiamate

Le funzioni di Intelligent Call Distribution (ICD) consentono lo smistamento intelligente delle chiamate che si presentano all'ingresso del modulo del Call Center provenienti dal modulo IVR, in base al quale il percorso

logico della chiamata originata dall'esterno entra nel PBX, arriva sulle porte dell'IVR, percorre i rami prescelti del servizio attivo che genera una segnalazione al Call Center; a questo punto è il Call Center a disporre dove

e quando la chiamata debba essere girata; questo compito viene svolto in base a regole di smistamento programmabili.



“Tutte le informazioni relative alla chiamata vengono trasferite alla postazione dell'operatore

“Tutta la programmazione avviene mediante appositi tool grafici”



Gli operatori possono scambiarsi dati e informazioni durante il servizio delle chiamate

## Le regole di routing

Oltre alle normali funzioni di ACD specifiche di ciascuna centrale, FlexyPhone Call Center mette a disposizione dell'amministratore del sistema un tool di programmazione visuale per distribuire le chiamate in base alle strategie aziendali.

I parametri su cui si possono impostare le regole di routing sono le seguenti:

- ◆ la identificazione del chiamante;
- ◆ la identificazione del numero chiamato;
- ◆ il codice di identificazione digitato (PIN);
- ◆ le scelte effettuate nel percorrere i rami del servizio IVR
- ◆ i parametri ricavati dalle scelte pronunciate a voce dall'utente, grazie alle funzioni ASR (Automatic Speech Recognition)
- ◆ da programmi esterni che, sfruttando le API, possono assegnare la chiamata secondo politiche personalizzate.

## La gestione delle code

Il trattamento della chiamata in ingresso può essere influenzato dai seguenti parametri:

**Priorità:** in FlexyPhone il chiamante viene inserito in coda alle chiamate precedenti e avanza ordinatamente all'interno della sua coda mano a mano che gli operatori si rendono disponibili a servire; in presenza di più code la disciplina di servizio può essere resa più complessa: se un operatore viene definito come servente di più code, servirà per prime le chiamate provenienti dalle code con priorità più alta

**Trabocco:** il Call Center per definizione non rifiuta mai le chiamate in arrivo: partendo da questo presupposto può darsi però che una data coda possa accusare un elevato numero di chiamate abbandonate a causa di innalzamenti improvvisi dei tempi di attesa; l'amministratore può ridurre questo effetto indesiderato stabilendo alcune regole di spostamento delle chiamate su un'altra coda, detta di trabocco: *Trabocco semplice:* per una data coda, se tutti gli operatori sono occupati e arriva una chiamata, questa viene spostata su un gruppo di trabocco; *Trabocco limite:* per una data coda, se una nuova chiamata allunga la coda oltre il limite impostato, essa viene spostata sulla coda di trabocco.

**Permanenza:** Altre tecniche riguardano il miglioramento della qualità del servizio percepito dal chiamante, quali l'ascolto di annunci periodici sulla propria posizione in coda e tempo previsto di attesa, la possibilità di ascolto di sequenze di annunci personalizzati: in base ai dati identificativi della chiamata precedentemente raccolti (dalla rete ISDN: numeri telefonici chiamante e chiamato; via IVR: Pin digitato, preferenza espressa a voce, coda prescelta).

## La gestione degli operatori

Un altro fattore critico, portatore del mutamento più radicale nella organizzazione del Call Center è la possibilità conferita all'agente, che è il motore del Call Center, di lavorare efficientemente sempre e ovunque; l'Agente infatti può:

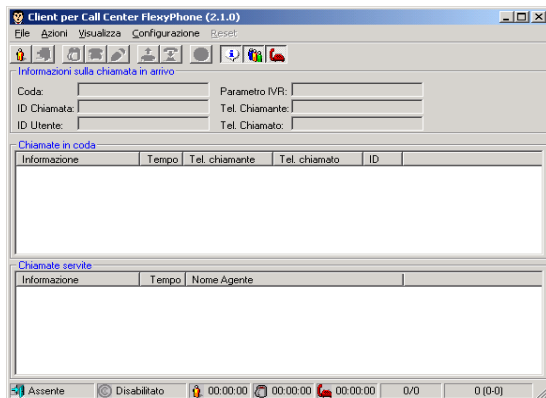
- ◆ entrare in servizio su qualsiasi PC in rete sul quale è installato il Client di Call Center oppure, se le prestazioni lo permettono, su Web browser
- ◆ identificare la chiamata quando è ancora in attesa in coda
- ◆ visualizzare tutti i dati relativi alla chiamata a cui ha risposto;
- ◆ trasferire la chiamata
- ◆ scambiare dati con altri Agenti

# La postazione dell'operatore



*“La nostra postazione Operatore è stata pensata anche per gli operatori non vedenti”*

*“Le chiamate vengono passate al Call Center tramite i nodi TCP e rimarranno in coda fino a quando non vengono servite”*



Il client FlexyPhone è la console di lavoro degli Agenti. Permette all'Agente di segnalare al Call Center la propria presenza operatore e di accedere quindi alla lista delle chiamate in coda o già servite. Il client può essere attivato da una qualsiasi postazione di lavoro Microsoft in rete, consentendo di svincolarsi dalla postazione fisica e dall'interno telefonico assegnato all'operatore e garantendo così una piena flessibilità. Quando un Agente riceve una chiamata dal server, contemporaneamente allo squillo del telefono, verrà visualizzata automaticamente, sulla sua postazione di lavoro, la finestra con tutte le informazioni disponibili per la chiamata in corso. Oltre alle informazioni riportate nel pannello, l'Agente potrà visualizzare alcune informazioni aggiuntive per ciascuna chiamata presente nella coda, facendo semplicemente un click con il mouse sopra la chiamata per la quale desidera avere maggiori informazioni, quali: identificativo della chiamata, numero di linea sulla quale è stata ricevuta la telefonata, identificativo del chiamante, numero telefonico del chiamante, numero telefonico del chiamato.

## Il supervisore



Il Supervisore gestisce e coordina le attività del Call Center, tramite apposite schermate attiva servizi/code/operatori. Opportune funzioni statistiche on-line consentono al Supervisore il monitoraggio del Call Center.

**Pannello chiamate in coda:** nel pannello viene riportato l'elenco di tutte le chiamate attualmente presenti nella coda, in attesa di essere servite da un Agente. Per ciascuna chiamata viene riportato l'identificativo della chiamata, il tempo di attesa (in secondi) di ciascuna chiamata nella coda, l'eventuale informazione aggiuntiva comunicata dal nodo TCP, per identificare rapidamente la provenienza della chiamata nella coda del Call Center.

**Pannello chiamate servite:** nel pannello viene riportato l'elenco di tutte le chiamate attualmente servite da un Agente. Per ciascuna chiamata viene riportato l'identificativo della chiamata, il tempo di servizio (in secondi), ossia il tempo di conversazione con l'Agente, l'eventuale informazione aggiuntiva comunicata dal nodo TCP, per identificare rapidamente la provenienza della chiamata nella coda del Call Center, l'identificativo e il nome dell'Agente che sta servendo la chiamata

**Pannello agenti:** nel pannello viene riportato l'elenco degli operatori; La visualizzazione dello stato degli agenti può avvenire sequenzialmente oppure per gruppi, in base all'opzione selezionata: "Visualizza per agente" oppure "Visualizza per gruppo"

## Il configuratore



Con il programma di configurazione è possibile definire utenti, gruppi, code e regole di smistamento delle chiamate, sequenze e messaggistica da riprodurre durante la permanenza in coda. La configurazione avviene tramite interfaccia grafica semplice e intuitiva consentendo di tarare l'intero sistema in base all'andamento standard dei servizi, ai picchi di lavoro ridistribuendo operatori e chiamate su code e gruppi di backup o ausiliari.

## Come funziona



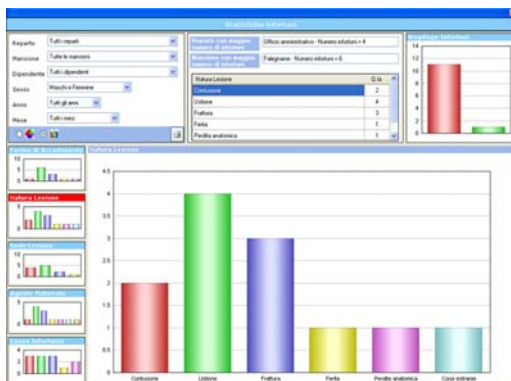
Le chiamate vengono passate al Call Center tramite i nodi TCP; in base alle regole di smistamento definite con il programma di configurazione del Call Center, le chiamate vengono accolte nelle code più idonee per essere servite dagli operatori più competenti, e rimarranno in coda fino a quando non vengono servite da un Agente.

Il Call Center accetterà chiamate in una coda solamente se è presente almeno un Agente di quella coda o se è stata definita una coda di backup, altrimenti un apposito messaggio avvertirà l'utente chiamante che non ci sono al momento Agenti disponibili e la chiamata verrà nuovamente passata al servizio principale, dando così la possibilità all'utente di scegliere un'altra funzione o servizio.

Durante la permanenza in coda l'utente chiamante, oltre ad ascoltare dei messaggi o musica, potrà essere messo al corrente della propria posizione in coda e, se impostato dall'amministratore, avrà anche la possibilità di conoscere il tempo medio di attesa prima che la sua chiamata venga servita da un operatore e, qualora lo ritenga opportuno, premendo il tasto 0, può uscire dalla coda e tornare nell'IVR che aveva accolto la sua chiamata. La riproduzione del tempo di attesa e la possibilità di uscire dalla coda sono funzioni attivabili per ciascuna singola coda.

Le chiamate rimangono in coda fino a quando non risulti disponibile un operatore; non appena un operatore si rende disponibile il server provvederà a inoltrargli la chiamata al proprio numero di telefono e a inviare sulla sua postazione di lavoro, una finestra con tutte le informazioni disponibili per la chiamata corrente.

## Le statistiche



Al fine di informare costantemente la Direzione e gli altri Dipartimenti sull'andamento del Call Center, è stato previsto un sistema di estrazione e distribuzione dei dati statistici.

I report possono essere inviati automaticamente secondo impostazioni schedate periodicamente via mail, oppure tramite un pannello consultabile on-line con i dati istantanei di funzionamento.

Il modulo delle statistiche prevede una sezione dati con i totali e le medie delle chiamate e dei tempi in tutte le varianti disponibili e una sezione grafica (sono previsti molteplici grafici 2-3D).

Le statistiche monitorizzano tutte le attività del call center, sia come chiamate ricevute, come chiamate servite, come chiamate perse o abbandonate, sia come attività degli operatori nei vari stati di lavoro calcolando per ciascuno di questi tempi totali, medie e distribuzioni su intervalli di tempo specificati, su scala giornaliera, settimanale, mensile, annuale.

Al fine di ottimizzare al meglio le risorse e le linee è possibile tracciare chiamate e tempi di servizio e attesa anche nell'arco di un singolo minuti.



## Personalizzazioni



Le personalizzazioni sono la forza della nostra area sviluppo, e fanno sì che il prodotto diventi parte integrante del Business del nostro cliente. L'attenta analisi iniziale, la realizzazione di un progetto chiaro, dove si evincono obiettivi e risultati, e la gestione dello stesso con strumenti evoluti e competenze decennali, rafforzano e consolidano il rapporto tra Skyline e il suo partner. Tutto questo è coronato dalla massima attenzione anche dopo il collaudo positivo, dove il nostro Servizio Clienti garantisce competenze serietà e professionalità. Questo mette in luce l'importanza che Skyline attribuisce ai progetti on-demand, costruendo insieme al cliente un software su misura capace di rispondere al meglio alle richieste della realtà aziendale.

## Telelettura



L'esigenza è quella di dare ai propri clienti la possibilità di inserire, in modo automatico e ventiquattro ore su ventiquattro, la telelettura del contatore Acqua e Gas. I dati così ricavati dovranno essere inseriti in modo automatico nel gestionale sviluppato su database OracleR e validati a finché non possano esserci incongruenze. Per rispondere a queste necessità verrà sviluppato un "Modulo" apposito che interfacciandosi con l'IVR FlexyPhone e il Gestionale dell'Azienda permetta questa funzionalità.

**Soluzione:** All'arrivo della chiamata verrà chiesto al cliente di digitare il proprio codice cliente. Verificato il codice cliente viene chiesta la lettura del contatore quindi verificato che sia entro determinati parametri. Acquisiti questi dati, il sistema li inserisce nel gestionale aziendale.

## Notifica Assenze



L'esigenza è quella di avere un servizio che sostituisca, o meglio semplifichi, il lavoro di una operatrice che ogni giorno deve ascoltare una segreteria telefonica per raccogliere le dichiarazioni di assenza dei dipendenti. Quello si chiede e un sistema automatizzato che accolga il dipendente, chieda il numero di matricola e faccia selezionare il motivo e durata dell'assenza. Questo permette di minimizzare o annullare il tempo impegnato dalla segretaria per questo lavoro ripetitivo.

**Soluzione:** All'arrivo della chiamata il sistema sgancia dando un primo messaggio di benvenuto, verrà quindi chiesto il numero di matricola. A questo punto verrà chiesto il motivo della assenza, premendo 1 o 2 a seconda della motivazione. Viene a questo punto chiesta la durata dell'assenza. Dopo aver confermato i dati dell'assenza, verrà dato un messaggio che fornisce, comunicazione dell'avvenuta segnalazione. La notifica verrà di seguito riportata in un database.



## Richiamata

La funzione di richiamata automatica si attiva nel caso la chiamata dell'utente finisca nella coda del call center causa operatori occupati. Il chiamante lascia il proprio numero al sistema, il quale, una volta verificato che c'è un operatore libero, provvede ad effettuare la richiamata in automatico passandola a quest'ultimo.