



## Virtual Web Contact Center Virtual Call Center



**La soluzione di Call Center per la Unified Communication**  
La comunicazione come non l'avete mai vista

**SELTA**

## La risposta tempestiva ed efficiente alle richieste dei vostri clienti

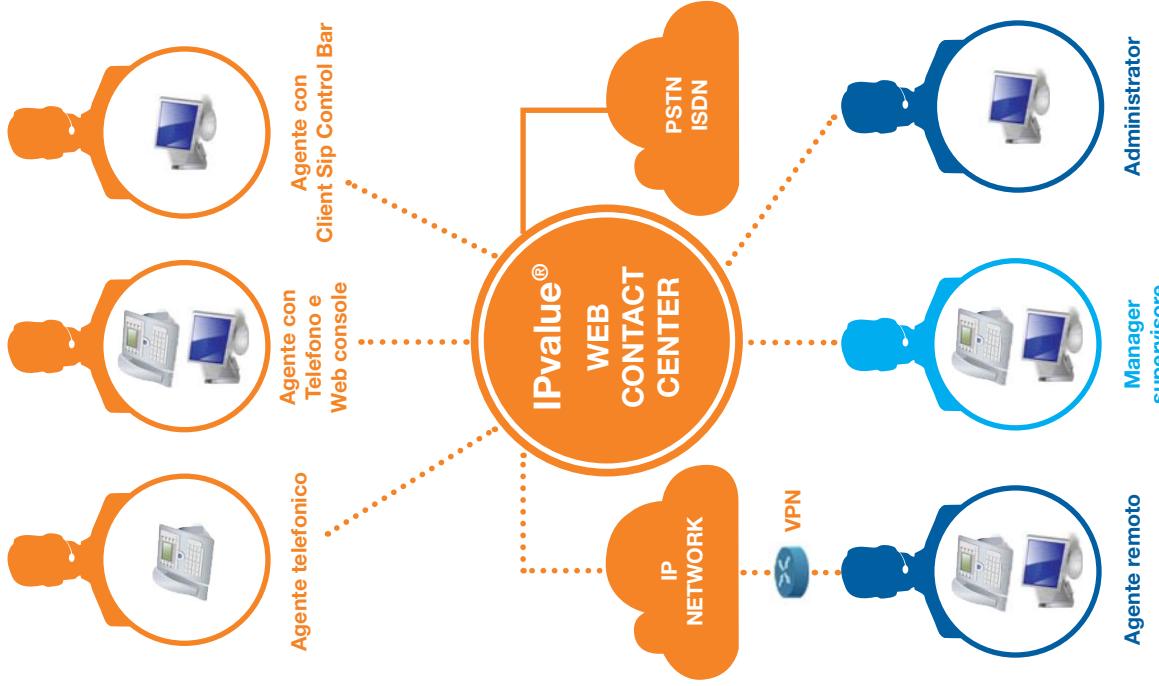
Multicanale, multimediale, web centric, inbound, outbound, virtuale, modulare, scalabile, flessibile, amministrabile da remoto. Oggi le aziende pongono attenzione alle esigenze dei propri utenti, razionalizzando e potenziando le comunicazioni per offrire un servizio sempre più organizzato, funzionale e produttivo.

Il contact center IPvalue® è una piattaforma software intuitiva e performante che integra voce e dati e permette di gestire in modo efficace le comunicazioni che intercorrono tra gli utenti e l'azienda. ACD multicanale, IVR, interfaccia operatore telefonica e/o su pc integrata con gli applicativi aziendali e dedicati, integrazione su web browser con CRM, reporting personalizzabile, virtualizzazione, sono solo alcune delle caratteristiche peculiari di IPvalue®.

IPvalue® rende più efficace il contatto con gli interlocutori in azienda, ovunque essi si trovino e attraverso tutti i canali disponibili (telefono, web, dispositivi wireless), offrendo soluzioni di tipo "entry level" che vanno dal piccolo call center fino a sistemi estesi e sofisticati di CRM. Una piattaforma flessibile in grado di migliorare i processi aziendali, ottimizzando la gestione dei contatti e riducendo i tempi di evasione delle richieste.

IPvalue® aiuta le aziende a soddisfare la crescente domanda di disponibilità virtuale e distribuita geograficamente, grazie ad una tecnologia capace di crescere ed evolvere nel tempo garantendo la massima efficienza nei processi di business. Le soluzioni IPvalue® sono facilmente integrabili con le infrastrutture ICT già esistenti in azienda e sono in grado quindi di preservare e valorizzare al meglio gli investimenti già fatti.

## Architettura di base



## IPvalue® Contact Center: un "plus" competitivo

Le crescenti esigenze di interazione tra i soggetti coinvolti nell'attività dell'azienda, clienti e collaboratori in primis, rendono alte le aspettative di avere informazioni tempestive ovunque ci si trovi (in viaggio, in ufficio o nella filiale preferita, dal cliente) e di flessibilità nell'utilizzo dei diversi canali (pc, smartphone, telefono cellulare o fisso).

IPvalue® offre un punto privilegiato di accesso al network aziendale, per comunicare razionalizzando la presentazione delle informazioni agli operatori e per facilitare la fruizione delle stesse da parte degli utenti. L'obiettivo è duplice: evitare errori e disservizi, tagliare i costi.

IPvalue® Contact Center è stato sviluppato per essere integrato con applicazioni di CRM: attraverso la **SIP Control Bar di Selita** è possibile gestire la conversazione e il CRM da un unico strumento installato su pc.

Il sistema dispone di una soluzione di puro ACD per le esigenze di base di smistamento automatico delle chiamate in arrivo, consente la gestione differenziata dei gruppi di operatori con manager/supervisor dedicati, può utilizzare le funzioni di IVR multilingua per le esigenze di clienti e mercati esteri: le chiamate vengono gestite al meglio, i tempi di attesa minimizzati, le informazioni più comuni vengono fornite senza necessità di interazione con l'operatore, la distribuzione è ottimizzata e automatizzata.

L'instradamento automatico ed intelligente delle chiamate in ingresso consente, alle aziende che scelgono IPvalue®, di aiutare i propri operatori e dipendenti ad accogliere nel modo migliore i clienti per risolvere i problemi alla prima chiamata. In questo modo è possibile migliorare la soddisfazione dei clienti, nonché la qualità e la produttività degli operatori.

## I benefici per chi sceglie IPvalue®

- Rispondere in modo veloce e flessibile ai cambiamenti nel business e nei processi
- Disporre di una soluzione Multi-Manager per una più corretta suddivisione dei carichi di lavoro tra i gruppi di operatori
- Abilitare servizi "mission critical" grazie alla ridondanza del sistema telefonico e del call center, riducendo il rischio di disservizi e di perdita di dati ed aumentando l'affidabilità
- Spingere le vendite in modo strutturato e monitorato dai manager, migliorare la customer experience grazie a processi più veloci ed efficienti per i clienti
- Gestire gli operatori locali e remoti con il medesimo livello di servizio, senza alcun vincolo geografico grazie al VoIP e allo standard SIP. Gli operatori sono più produttivi e risolvono i problemi in qualsiasi momento e luogo si trovino
- Semplificare il lavoro degli operatori che possono utilizzare il PC quale unico strumento, svincolandoli dall'obbligo di avere un telefono fisso e consentendo di operare in completa autonomia anche in mobilità o da casa
- Monitorare i processi di business critici come il Customer Care grazie alla disponibilità di report sia in tempo reale sia storici, personalizzabili e integrabili con i dati provenienti dal CRM tramite interfacce web dedicate

## Caratteristiche

- Gestione delle chiamate in tecnologia VoIP o TDM
- Instradamento e accodamento intelligente delle chiamate in arrivo
- Funzioni di supervisore e multi-manager per la gestione dei gruppi di operatori
- Configurazione grafica del flusso delle chiamate
- Sicurezza con utilizzo di TLS e SRTP

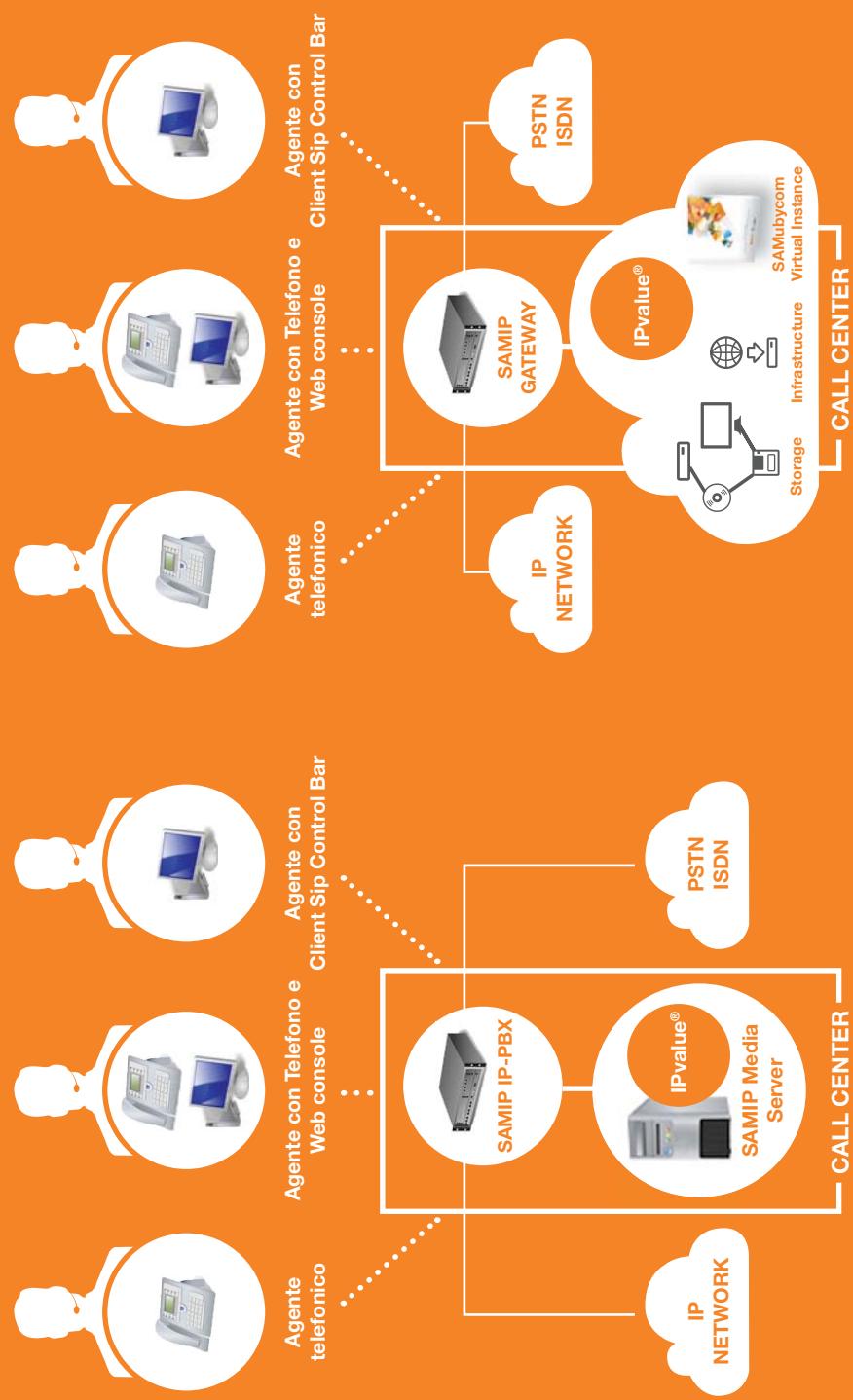
## Architettura su Server o Virtualizzata

**IPvalue®** può essere utilizzato in modalità standard, su **Media Server Selta** abbinato al Communication Server SAMIP®, oppure in modalità Virtual Call Center in abbinamento alla soluzione di Unified Communications & Collaboration **SAMubycom® Virtual Instance**, condividendone in questo modo le medesime risorse su infrastrutture di virtualizzazione come VMware vSphere, Red Hat RHEV e altre.

La virtualizzazione della soluzione di Call Center consente di ottimizzare le risorse IT e di ridurre i costi di gestione dell'intero sistema. **IPvalue®** in versione virtualizzata contribuisce alla riduzione dei costi hardware e dei consumi energetici e permette configurazioni complesse come quelle in alta affidabilità (Fault Tolerant e Fault Resilient) con gestione del failover trasparente per l'utente. **IPvalue®**, abbinato alla soluzione **SAMubycom® Virtual Instance**, garantisce la continuità del servizio senza nessun "single point of failure", anche in scenari di ridondanza geografica con agenti distribuiti.

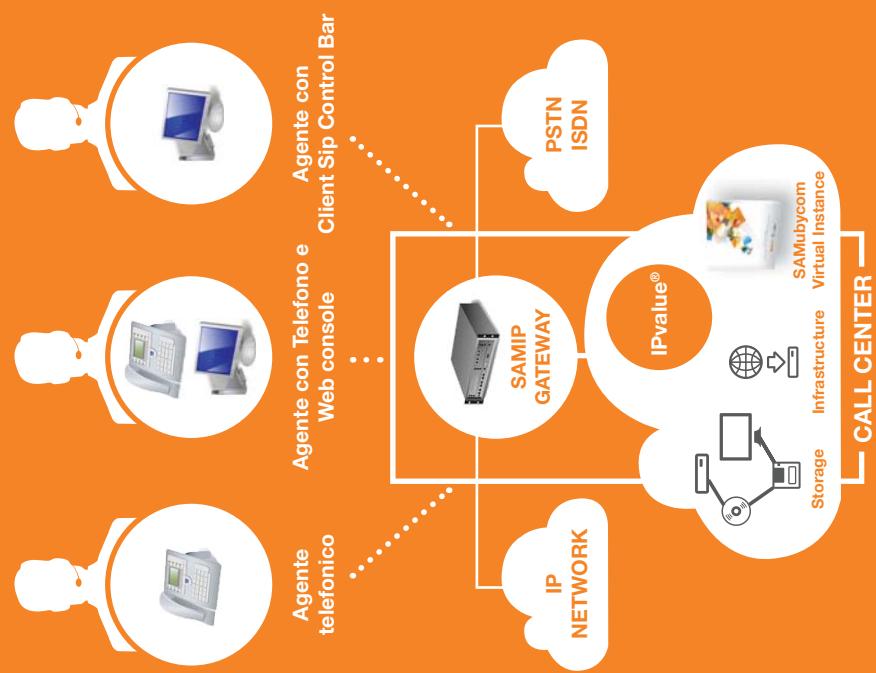
## Ambiente Standard

IPvalue® Web Contact Center  
SAMIP® Media Server  
SAMIP® IP-PBX Communication Server



## Ambiente Virtualizzato

IPvalue® Web Contact Center  
Infrastruktura di virtualizzazione  
SAMubycom® Virtual Instance  
SAMIP® IP Media Gateway



## ACD multicanale one-to-one

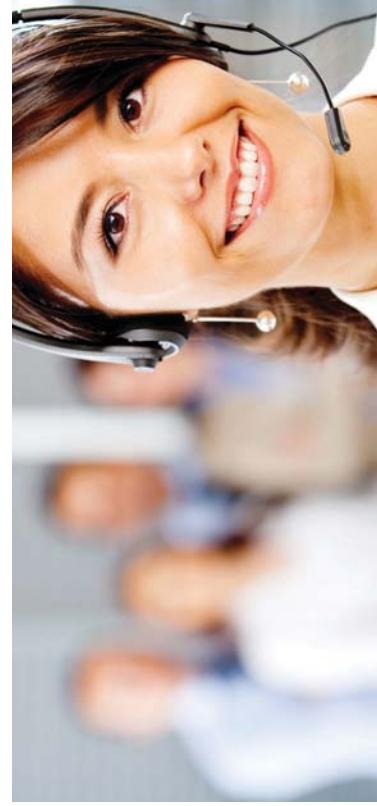
**IPvalue®** dispone di un Automatic Contact Distributor che consente lo smistamento delle chiamate in arrivo, in base alle competenze dell'operatore, e secondo questi criteri:

- Gestione delle code in funzione delle priorità stabilità e del profilo cliente
- Code ACD multicanale per servizi Inbound e Outbound
- Organizzazione per gruppi di lavoro
- Parametrizzazione degli SLA sul canale.

Per garantire la massima produttività e il miglior servizio di contact center, **IPvalue®** include un sistema ACD allo stato dell'arte del mercato, di duttile e semplice amministrazione. Un insiradatore intelligente capace di trasferire i contatti (telefonici e web, ma anche sms, email e fax) agli operatori secondo

do le loro competenze, tenendo conto delle priorità stabilità e dell'importanza del soggetto chiamante. Il manager di sistema può intervenire anche in tempo reale sulle risorse disponibili ai vari servizi multicanale inbound e outbound e spostare utenti in coda, anche manualmente, per garantire il migliore smaltimento dei contatti in caso di situazioni anomale.

Con la finalità di migliorare la qualità del servizio al cliente e razionalizzare il lavoro degli operatori nel contact center, **IPvalue®** implementa parallelamente all'ACD logiche di "Call Blending" che consentono di gestire in modo intelligente l'attività degli operatori, ridurre efficacemente i tempi di inattività, ottimizzare la distribuzione dei contatti dei vari canali in ingresso e in uscita.



## Interactive Voice Responder

**IPvalue®** offre un IVR in linea con la filosofia che sta alla base dell'intera soluzione. Di semplice utilizzo, dà la possibilità di attivare servizi di risposta automatica anche con accesso ai dati sui sistemi legacy, condizione irrinunciabile per sollevare gli operatori dalle richieste standard e per garantire l'erogazione dei servizi non assistiti anche fuori orario. La funzionalità IVR di **IPvalue®** è immediata da configurare grazie alla generazione semplificata dell'albero di navigazione (call flow), alla facile registrazione e gestione dei prompt vocali e alla immediata attivazione di servizi touch tone. Il risponditore interattivo di **IPvalue®** è particolarmente

## Servizio di reperibilità

**IPvalue®** permette di organizzare i turni di lavoro durante i fuori-orario, trasferendo le chiamate ai numeri degli operatori addetti al servizio di reperibilità. Il servizio si basa sulla effettiva disponibilità degli operatori reperibili, sulle fasce orarie configurate e sulle eventuali priorità prefissate. **IPvalue®** può essere configurato per richiedere una conferma alla persona reperibile prima di trasferire la chiamata: se non viene digitato un codice entro un tempo prestabilito, la chiamata viene inoltrata al reperibile successivo.

Call Fellow Editor

**Il Call Flow Editor** è un software innovativo che si distingue per semplicità di configurazione e per flessibilità d'impiego, in una realtà in cui l'efficienza di un Contact Center è data dall'unione dell'utilizzo della tecnologia da una parte e da operatori qualificati dall'altra. Si tratta di uno strumento grafico potente e sintetico per la generazione e la definizione dei servizi con semplici passaggi, consentendo un'amministrazione semplificata delle funzioni più complesse, sia in inbound che in outbound, e un deployment delle prestazioni in tempi minimi.

Grazie al **Call Flow Editor**, **IPvalue®** gestisce simultaneamente più attività sia inbound sia outbound (diretto e predittivo) anche su canali di interazione diversi, ottimizzando così l'impiego delle risorse e fornendo al cliente un servizio migliore in tempi più brevi. Ogni contatto è gestito come se fosse una chiamata telefonica e quindi "consegnato" all'operatore disponibile pertinente, in modo tale che, a prescindere dal canale di comunicazione utilizzato, ogni richiesta del cliente ottenga una risposta rapida e competente da parte dell'azienda.

Tutte le risorse del sistema, umane e tecniche, sono governate attraverso questo modulo. Stessa cosa avviene per l'accesso ai dati e alle applicazioni oggetto di pop up.

IVR, ACD, voice mail, email, SMS, web services



Contact Center innovativ

**Flessibilità e scalabilità per aziende che vogliono crescere**

La modularità della piattaforma consente di scalare agevolmente la soluzione: in modo semplice e immediato consente di adeguare alle esigenze aziendali il numero di operatori, i servizi e le applicazioni in uso. Mediante installazioni personalizzate e progetti studiati insieme al cliente, unite ad una accurata analisi di prevendita per la raccolta delle esigenze operative, il sistema

ma può essere arricchito di nuovi processi di comunicazione in modo flessibile e scalabile, grazie alle risorse di sistema e alla virtualizzazione. **IPvalue® Call Center** è utilizzato con successo, in modo automatico o con operatori dedicati, nei più svariati campi di impiego, tra cui:

## Attività Inbound

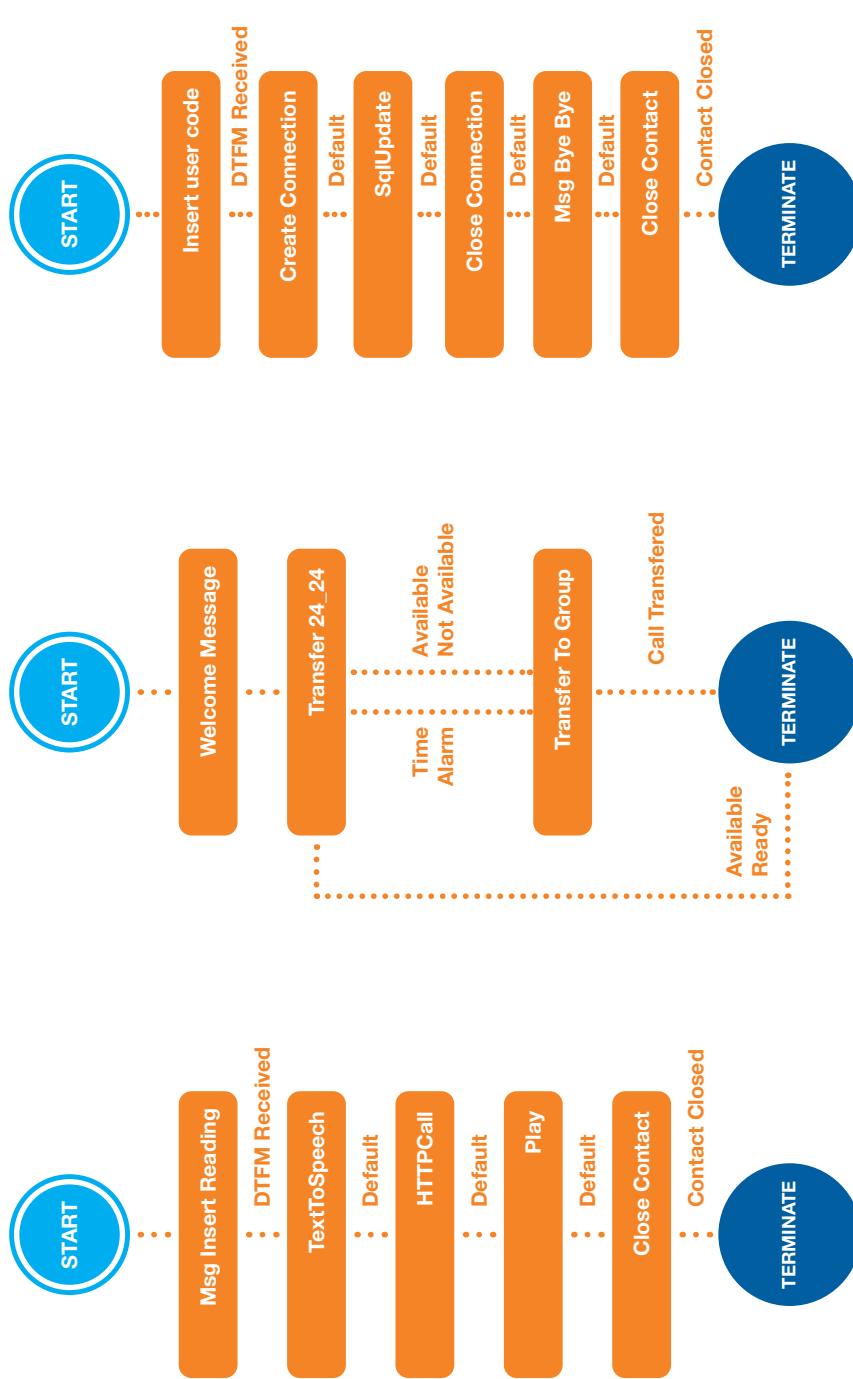


## Attività Outbound

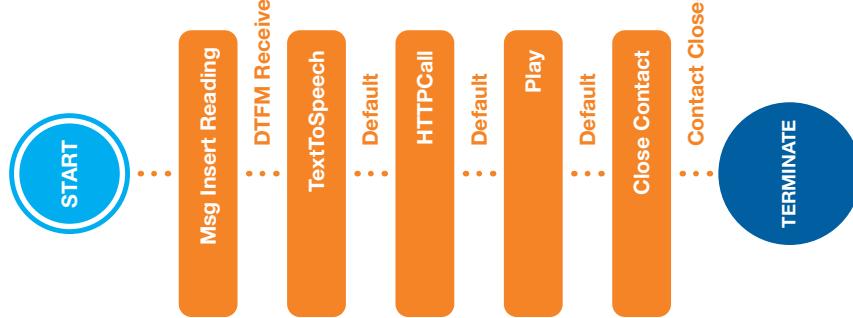
- Telemarketing, televendita
  - Servizio informazioni clienti
  - Recupero crediti
  - Sondaggi
  - Soddisfazione del cliente
  - Aggiornamento anagrafiche
  - Conferma prenotazioni

- Telemarketing, televendita
  - Servizio informazioni clienti
  - Recupero crediti
  - Sondaggi
  - Soddisfazione del cliente
  - Aggiornamento anagrafiche
  - Conferma prenotazioni

Valorizzazione Contatti



## Integrazione Web



La dinamicità tipica delle attività di call center e di web contact center, trovano nella soluzione **IPValue®** Virtual Call Center un valido alleato, grazie anche alla possibilità per gli operatori di gestire situazioni miste unendo attività inbound con attività outbound e all'integrazione del servizio con le procedure aziendali.

La completa integrazione di **IPValue® Call Center** con il Communication Server SAMIP e con la soluzione UC&C SAMubycom consente il pieno utilizzo delle suite applicative di Selta e di quelle di terze parti e consente, grazie a protocolli standard aperti, un elevato grado di personalizzazione. Utilizzare una tecnologia di Call Center innovativa e pronta nel cloud e la virtualizzazione

- Assicurarsi l'opportunità di una completa integrazione fonia/dati
  - Centralizzare i sistemi per contenere i costi di gestione e manutenzione
  - Ridurre i costi di esercizio, utilizzando il traffico VoIP
  - Personalizzare il servizio in base a SIA, lingua, mercato di riferimento, ecc.

Servizi di Web Contact Center nativamente | BI

- IValue®** nasce web-based ed è concepito sulla base dell'Internet Protocol (IP). Tutti i canali telefonici e web convivono in modo nativo nel sistema, consentendo agli operatori di comunicare con gli utenti anche tramite:

- Click to chat
  - Click to talk (VoIP)
  - Call me back
  - Co-browsing

E' possibile organizzare servizi in cui dati e contenuti applicativi vengono condivisi a video tra operatore e utente (help desk, e-learning, web selling): dove la banda non consente il VoIP, le funzioni di chat e call me back garantiscono comunque il contatto.

Interfacce potenti su browser per operatori responsabili del contact center

Le statistiche di servizio per il Contact Center riguardano tutti i canali e riportano in modo chiaro tramite grafici e/o tabelle gli andamenti del traffico rispetto ai contatti. E' possibile esportare i dati generati verso i più diffusi strumenti informatici per ottenere una presentazione degli stessi in formato Excel e Pdf. E' anche possibile esportare i dati verso data warehouse e applicazioni di Business Intelligence.

IPValue offre una serie di report standard e la possibilità di costruire in modo semplice ed intuitivo nuovi report secondo le

Visualizza Code

**IValue®** offre a ciascun ruolo operativo l'interfaccia che garantisce la migliore usabilità nelle diverse situazioni di servizio, grazie al semplice supporto di un browser che ospita le applicazioni legacy o quelle costruite dall'Administrator. Sia il manager/supervisore che gli operatori possono essere dotati di viste generali sul sistema con tutti i canali a portata di click. Ai profili manager/supervisore viene data la possibilità di operare in tandem con l'operatore per attività di coaching, rendendo anche possibile l'ascolto e l'intervento d'autorità sul contatto: prestazioni tra le più appetibili e utilizzate sul mercato. Le interfacce di lavoro su pc sono a disposizione anche degli operatori fuori linea, che possono accedere ai dati dei contatti e dei clienti per semplice informazione o per lo svolgimento di attività di back office come la gestione del trouble ticketing e dei workflow. Per ciascun contatto l'operatore può consultare gli esiti di tutte le precedenti interazioni col cliente garantendo un approccio professionale e aggiornato. Il cliente non si troverà così di volta in volta a dover riprendere da capo le sue richieste o i suoi reclami.

## Monitor agenti

The screenshot shows the SAP Fiori Launchpad interface. At the top, there's a blue header bar with the SAP logo and a search bar containing the text 'MANAGE CREDIT'. Below the header, the main area displays the 'MANAGE CREDIT' application card. The card has a light blue background and features the application's name at the top. Below the name, there's a brief description: 'Manage credit risk by monitoring credit limits and credit utilization across various business partners.' Underneath the description, there are two large buttons: 'View Details' and 'New Credit Application'. To the right of these buttons, there's a small icon labeled 'New Credit Application'. On the far right of the card, there's a vertical ellipsis (...). The background of the entire screen is white, and there are other application cards visible in the distance.

**Pvalue**® mette a disposizione anche un altro strumento di valutazione del rendimento del proprio sistema. E' il cosiddetto WallBoard. Sintetico, efficace, aggiornato e sempre a disposizione su display anche "appeso" ad un muro.

Reporting statistico CRM oriented

Le statistiche di servizio per il Contact Center riguardano tutti i canali e riportano in modo chiaro tramite grafici e/o tabelle gli andamenti del traffico rispetto ai contatti. E' possibile esportare i dati generati verso i più diffusi strumenti informatici per ottenere una presentazione degli stessi in formato Excel e Pdf. E' anche possibile esportare i dati verso data warehouse e applicazioni di Business Intelligence.

IPValue offre una serie di report standard e la possibilità di costruire in modo semplice ed intuitivo nuovi report secondo le

Administrator, per la gestione completa del Call Center

**IPValue®** offre a ciascun ruolo operativo l'interfaccia che garantisce la migliore usabilità nelle diverse situazioni di servizio, grazie al semplice supporto di un browser che ospita le applicazioni legacy o quelle costruite dall'Administrator. Sia il manager/supervisore che gli operatori possono essere dotati di viste generali sul sistema con tutti i canali a portata di click. Ai profili manager/supervisor viene data la possibilità di operare in tandem con l'operatore per attività di coaching, rendendo anche possibile l'ascolto e l'intervento d'autorità sul contatto: prestazioni tra le più appetibili e utilizzate sul mercato. Le interfacce di lavoro su pc sono a disposizione anche degli operatori fuori linea, che possono accedere ai dati dei contatti e dei clienti per semplice informazione o per lo svolgimento di attività di back office come la gestione del trouble ticketing e dei workflow. Per ciascun contatto l'operatore può consultare gli esiti di tutte le precedenti interazioni col cliente garantendo un approccio professionale e aggiornato. Il cliente non si troverà così di volta in volta a dover riprendere da capo le sue richieste o i suoi reclami.

Monitor agenti

The screenshot shows the SAP Fiori Launchpad interface. At the top, there's a blue header bar with the SAP logo and a search bar containing the text 'MANAGE CREDIT'. Below the header, the main area displays the 'MANAGE CREDIT' application card. The card has a light blue background and features the application's name at the top. Below the name, there's a brief description: 'Manage credit risk by monitoring credit limits and credit utilization across various business partners.' Underneath the description, there are two large buttons: 'View Details' and 'New Credit Application'. To the right of these buttons, there's a small icon labeled 'New Credit Application'. On the far right of the card, there's a vertical ellipsis (...). The background of the entire screen is white, and there are other application cards visible on the left and right sides of the launchpad.

**Pvalue**® mette a disposizione anche un altro strumento di valutazione del rendimento del proprio sistema. E' il cosiddetto WallBoard. Sintetico, efficace, aggiornato e sempre a disposizione su display anche "appeso" ad un muro.

**Attività degli operatori**

Report generato da MANAGER il 15 marzo 2013 15:03:41

Intervallo assoluto  
Da: 04/03/2013,00:00  
A: 06/03/2013,00:00

Intervallo giornaliero  
Da: 00:00,00  
A: 23:59,59

Operatore:  
Presente: 1 d. 0 h. 58 m. 20 s.  
Non Disponibile: 0 d. 0 h. 7 m. 30 s.  
Disponibile: 0 d. 0 h. 52 m. 12 s.  
Pre chiamata: 0 d. 0 h. 38 m. 28 s.  
In conversazione: 0 d. 18 h. 14 m. 31 s.  
Post chiamata: 0 d. 1 h. 5 m. 37 s.

**ANTONETTA**

Antonetta

**IPvalue**

**Profile degli arrivi**

Report generato da MANAGER il 15 marzo 2013 15:09:11

Intervallo giornaliero  
Da: 04/03/2013,00:00  
A: 06/03/2013,00:00

**Italy**

Arrivals over time for Italy

**IPvalue**

**Profile degli arrivi**

Report generato da MANAGER il 15 marzo 2013 15:09:11

Intervallo giornaliero  
Da: 04/03/2013,00:00  
A: 06/03/2013,00:00

**Italy**

Arrivals over time for Italy

I Manager ha la possibilità di intervenire facilmente anche in tempo reale con cambiamenti alla configurazione per adattare il Contact Center alle esigenze del momento: modificare e creare vari servizi multicanale inbound e outbound (scheduling, parametri, call flow, customizzazione e così via) spostare gli utenti in coda (per abbreviare i tempi di attesa per la risposta si possono indirizzare le chiamate entranti su operatori liberi), varicare le caratteristiche dei gruppi e degli operatori (skill, appartenza ad un gruppo, timer, ecc.), oltre ad altre operazioni. Anche la schedulazione dei servizi può essere guidata in modo facile e flessibile: recorrendo in anticipo i turni degli operatori tenendo

**Chiamate per operatore**

Operatore	Chiamate
3G	476
MARIDUNA	35
MOBICOM	353
PROMOCOM	139
PROMOCOM	685
PATRIZIO	390
HOBERT ITALIA	452
SABADIA	527
SABADIA	714
SABADIA	449
SABADIA	561
VALENTINA	361

**Chiamate per gruppo**

sono riportate le varie statistiche aggiornate in tempo reale e vengono visualizzati i dati delle code (numero delle chiamate abbandonate, soddisfatte, in coda, totali entranti) e può consultare la reportistica storica, elemento fondamentale per ottimizzare le risorse a disposizione ai fini di offrire un servizio sempre migliore.

**PValue**<sup>®</sup> mette a disposizione anche un altro strumento di valutazione del rendimento del proprio sistema. E' il cosiddetto WallBoard. Sintetico, efficace, aggiornato e sempre a disposizione su display anche "appeso" ad un muro.

Chiamate In Ingresso									
Report generato da MANAGER il 15 marzo 2013 15:05:16									
Intervallo assoluto									
Da: 04/03/2013, 00:00 A: 08/03/2013, 00:00									
ID	Attovo	Durata Adesiva	Durata Conversazione	Durata Chiamata	Chiamante	Chiamato	Operatore		
0000002898001	04/03/13 10:17:28	15 s.	502 s.	518 s.	065274503	8955	ANTONETTA		
0000002897012	04/03/13 13:39:26	20 s.	39 s.	59 s.	065274504	8956	VALENTINA		
0000002891107	04/03/13 16:57:41	24 s.	68 s.	112 s.	0650905667	8956	MASSI		
0000002891274	04/03/13 17:00:46	31 s.	83 s.	115 s.	330181840	8956	ROBERTA		
0000002891539	05/03/13 7:38:25	10 s.	95 s.	95 s.	060731196	9855	PATRIZIA		
0000002891660	05/03/13 8:02:32	5 s.	70 s.	76 s.	3302608959	8955	GIGI		
0000002893470	05/03/13 10:21:36	15 s.	204 s.	220 s.	051631012	8955	ROBERTA		

Report generato da MANAGER il 15 marzo 2013 15:25:30													
Intervallo assoluto		Intervallo giornaliero		Durata conversazione									
Da:	04/03/2013 00:00	A:	08/03/2013 00:00	Da:	23:59:59	min	media	max	mediana	min	media	max	mediana
Campagna	Chiamate	Durata chiamata			Durata conversazione					Durata conversazione			
Eredità di Ford	4.134	0	107 s.	0 s.	78627 s.	12520 s.	107 s.	90 s.	0 s.	165 s.	165 s.	165 s.	
Furniziamo	317	0	129 s.	33 s.	519 s.	107 s.	115 s.	126 s.	102 s.	106 s.	106 s.	106 s.	
Cibo	338	15	129 s.	0 s.	656 s.	87 s.	115 s.	115 s.	86 s.	84 s.	84 s.	86 s.	
Italia TV	335	22	102 s.	0 s.	502 s.	85 s.	84 s.	84 s.	85 s.	493 s.	83 s.	83 s.	
Italia VS	4420	235	94 s.	0 s.	38600 s.	581 s.	98 s.	109 s.	98 s.	778 s.	67 s.	67 s.	
ItaliaRM	5617	296	101 s.	0 s.	1768 s.	80 s.	85 s.	85 s.	80 s.	1760 s.	79 s.	79 s.	
ItaliaST	580	55	219 s.	0 s.	68553 s.	2632 s.	2028 s.	2028 s.	0 s.	68553 s.	2023 s.	2023 s.	
ItaliaTV	67	8	125 s.	0 s.	870 s.	105 s.	105 s.	105 s.	0 s.	869 s.	152 s.	152 s.	
Palermi	18	8	114 s.	7 s.	456 s.	86 s.	98 s.	98 s.	86 s.	456 s.	84 s.	84 s.	
Poste RM	233	11	121 s.	0 s.	1206 s.	86 s.	105 s.	105 s.	86 s.	1206 s.	84 s.	84 s.	
TutteMeteo - Gruppo	4	4	0 s.	0 s.	0 s.	0 s.	0 s.	0 s.	0 s.	0 s.	0 s.	0 s.	

Report generato da MANAGER il 15 marzo 2013 15:09:53									
Intervallo assoluto		Intervallo giornaliero		Durata conversazione					
Da:	04/03/2013 00:00	A:	08/03/2013 00:00	Da:	23:59:59	sec	N/Cpf	N/Cpf	Tempo medio operativo (mm:ss)
Gruppo di servizio	Chiamate	Risposte entro (N/Cpf)			Risposte entro (N/Cpf)				
Abbandonate	Ricevute	10 sec	20 sec	30 sec	60 sec	120 sec	>120 sec	s (%)	
ITALY	46	333	181	86	20	0	0	0	100
ITALIA_RUM	7777	5422	2065	1428	262	0	0	0	100
VS_ITA	946	5299	2735	1369	249	0	0	0	100
POST_RM	30	225	123	56	16	0	0	0	100
TUTTI	87	1441	615	375	170	176	18	0	100
Telco	1886	7120	6659	3344	717	176	0	0	100
Media	3770	25440	13218	1662	80	143	35	00	100

## Report dedicati (es. per Autorità Energia)

## Caratteristiche tecniche

## Client SIP Control Bar

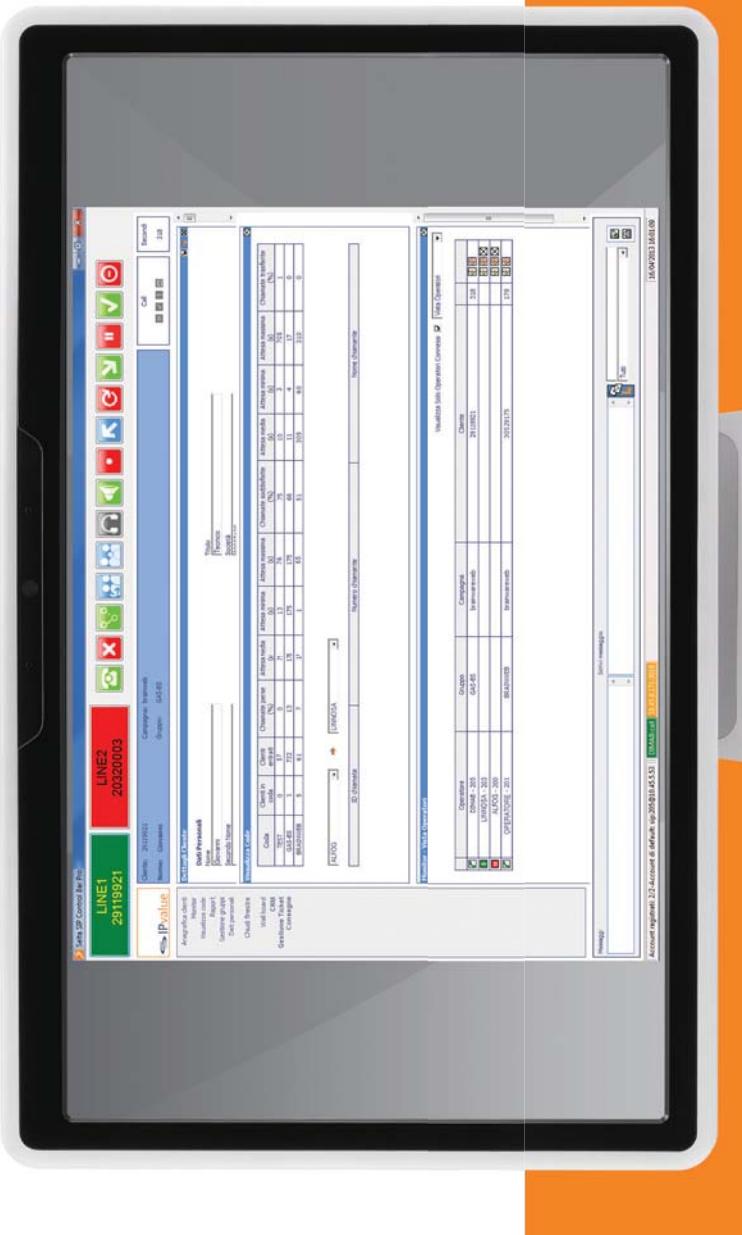
- Automatic Contact Distributor
  - Distribuzione dei contatti in base alle competenze specifiche degli operatori e alla priorità del cliente
  - Assegnazione delle chiamate agli operatori dei diversi gruppi di lavoro a seconda dei servizi offerti ai clienti
  - Logica integrata per il controllo uniforme di contatti telefonici, mail e web
  - Possibilità di assegnazione diretta della chiamata ad un operatore
  - Notifica agli utenti in coda della posizione e tempo stimato di attesa
  - Notifica al supervisore degli scostamenti dagli SLA di servizio stabiliti
- Interfacce di gestione
  - Tutte le interfacce sono web based e disponibili nelle principali lingue

### Operatore Console

- Controllo completo della postazione telefonica: chiamata, risposta, parcheggio, trasferimento, consultazione, conferenza
- Sincronia dei dati associati alla chiamata in trasferimento da un operatore ad un altro
- Possibilità di registrare la conversazione in corso
- Personalizzazione della console per ogni chiamata e servizio
- Gestione degli allegati e di template personalizzati per contatti di tipo e-mail
- Funzionalità di chat e co-browsing
- Chat e instant messaging fra operatori e supervisore
- Visualizzazione della coda clienti in attesa con possibilità di prendere in carico una chiamata manualmente

Il Client SIP Control Bar è disponibile nella versione Pro, che permette all'utente di usufruire di un browser integrato per l'interfacciamento con applicazioni CRM compatibili già presenti in azienda. Con SIP Control Bar Pro è disponibile la versione multi-frame di IPValue che consente di visualizzare diverse maschere contemporaneamente.

La funzionalità multi-frame permette di rendere disponibili all'operatore informazioni provenienti da ambienti diversi (es. ERP, CRM, DB) e di lavorare su aspetti differenti contemporaneamente e nella stessa interfaccia web.



- Grazie ad una interfaccia utente innovativa appositamente studiata, il Client SIP Control Bar consente di svolgere tutte le funzionalità di operatore IPValue direttamente da PC senza utilizzare un telefono fisico. L'operatore IPValue dotato di Client SIP Control Bar ha a disposizione 14 tasti personalizzabili secondo le caratteristiche della campagna in corso necessita unicamente di PC con cuffie e microfono per un utilizzo completo delle funzionalità a cui è preposto.
- Il Client SIP Control Bar è disponibile nella versione Pro, che

permite all'utente di usufruire di un browser integrato per l'interfacciamento con applicazioni CRM compatibili già presenti in azienda. Con SIP Control Bar Pro è disponibile la versione multi-frame di IPValue che consente di visualizzare diverse maschere contemporaneamente.

La funzionalità multi-frame permette di rendere disponibili all'operatore informazioni provenienti da ambienti diversi (es. ERP, CRM, DB) e di lavorare su aspetti differenti contemporaneamente e nella stessa interfaccia web.

### Campaign Manager

- Possibilità di accesso ai dati con qualsiasi tipo di database e applicazione esterna via ODBC
- Possibilità di guidare il call flow tramite un'interfaccia di controllo
- Architettura scalabile, distribuita, con possibilità di gestione remota dei componenti
- Gestione integrata dei canali telefonici, e-mail, Web, fax e SMS

### Funzionalità

- | Client SIP Control Bar BASE   | Client SIP Control Bar PRO |
|---|----------------------------|
| Chiamata  | OK                         |
| Disconnessione  | OK                         |
| Risposta  | OK                         |
| Messa in attesa   | OK                         |
| Trasferta   | OK                         |
| Conferenza  | OK                         |
| Registrazione conversazione   | OK                         |
| Visualizzazione Rubrica   | OK                         |
| Lista delle chiamate  | OK                         |
| Tastiera telefonica (Dial Pad)  | OK                         |
| Area Browser Web per integrazione con CRM Web Based                       | NO                         |
| Login automatico dell'operatore IPValue® associato                        | NO                         |
| Aggiornamento automatico all'arrivo di una chiamata del browser integrato | NO                         |
| Tasti funzione Pause e Ready per la gestione dello stato di IPValue®      | NO                         |
| Visualizzazione dati di registrazione account/operatore IPValue®          | NO                         |



### Servizi di Outbound

- Motore di outbound telefonico con distribuzione uniforme dei carichi sugli operatori in servizio
- Possibilità di svolgere più campagne contemporaneamente
- Gestione dell'outbound predittivo per l'ottimizzazione dei tempi di lavoro degli operatori
- Gestione call-me-back

### Call Flow Editor

- Interfaccia grafica per la creazione interattiva dei servizi
- Possibilità di definire macro nodi per le operazioni telefoniche, e-mail e di accesso a sorgenti dati
- Implementazione dei parametri e risorse di un call flow con la console di amministrazione via web
- Trasferimento automatico ed attivazione immediata sul server dei call flow

### Postazione di operatore telefonico e su PC

L'operatore telefonico di IPValue® può utilizzare qualunque terminale connesso a SAMIP o a SAMubocom, in particolare i telefoni IP NETfon Bluelight gestiscono servizi a valore aggiunto per gli operatori. Gli operatori possono lavorare anche abbinando al telefono il web browser su pc oppure con postazioni software studiate specificamente per utilizzo su PC grazie al client SIP Control Bar. Tramite web browser ogni operatore può effettuare il login da qualsiasi postazione di lavoro.

# IPvalue Call Center: pronto per la virtualizzazione e il cloud

Le moderne tecnologie di virtualizzazione e le soluzioni cloud consentono alle aziende di tenere il passo con i tempi rispondendo in modo dinamico alle esigenze di mercato. Il call center è un elemento chiave nei processi di business: grazie a IPvalue® la tecnologia di call/contact center diventa ancora più fruibile per gli operatori interni e/o remoti garantendo il massimo livello di servizio agli utenti.

Grazie alla virtualizzazione IPvalue® Call Center diventa una soluzione che non richiede alcun investimento iniziale in termini di hardware o infrastruttura, in quanto installato in un ambiente virtuale presente in azienda o disponibile presso il data center. Per rispondere alle specifiche e mutevoli esigenze aziendali sarà quindi sufficiente attivare delle postazioni di lavoro, locali o remote connesse alla rete aziendale e al sistema SAMubycom Virtual Instance. Il numero di operatori, le loro funzionalità e le

## Perché scegliere la virtualizzazione

IPvalue® Call Center in versione virtualizzata è in grado di fornire un servizio professionale a prescindere dal numero o dall'ubicazione degli operatori ad esso collegati, con una tecnologia che permette di:

- Disporre di un servizio Call Center Multicanale Inbound/Outbound in modo immediato in abbinamento alla soluzione UC&C SAMubycom Virtual Instance
- Eliminare gli investimenti iniziali legati all'hardware, limitando i costi di gestione alle effettive esigenze operative
- Espandere il sistema sulla base di specifiche esigenze senza limitazioni dovute alle risorse hardware di sistema
- Utilizzare personale dislocato sul territorio, senza limiti geografici grazie all'utilizzo della tecnologia VoIP a standard SIP
- Allineare l'attività manutentiva a quella della struttura informatica e alle policy IT aziendali, ottimizzando di conseguenza i costi
- Ridondare la soluzione per ridurre, se non eliminare, i rischi di disservizi all'utenza e la perdita di dati sensibili

## Dimensionamento e funzionalità di IPvalue®

IPvalue® è un elemento della soluzione UC&C SAMubycom Pubblico. IPvalue® può essere utilizzato in modalità standard di Seta, e può essere utilizzato in modalità virtualizzata in presenza di una soluzione SAMubycom Virtual Instance, sia in ambienti Cloud Privato che in modalità hosted e su Cloud

Sistema di Comunicazione	Piattaforma HW	Operatori MAX	Funzionalità	Tipologia Operatori
SAMubycom SAMIP	SAMIP Media Server con risorse TAPI/Wave	50 (IPvalue standard)	• ACD • ACD/IVR • Call center • Web Contact Center Multicanale	• Telefonici • Telefonici con client Web • Su PC (Sip Control bar) • Telefonici (SIP) • Su PC (Sip Control bar con client Web)
SAMubycom Virtual Instance	Server Windows, Virtual Machine	100 (IPvalue Virtual Call Center)		
Requisiti Hardware per IPvalue Virtual Call Center	Infrastruttura di Virtualizzazione	n.Virtuale CPU	RAM minima	Spazio su Hard Disk Risorse Riservate
Fino a 10	V/M ware	1	2 GB	20 GB 2 Ghz CPU, 2 GB RAM
Fino a 25	V/M ware	2	4 GB	20 GB 4 Ghz CPU, 4 GB RAM
Fino a 100	V/M ware	6	8 GB	20 GB 12 Ghz CPU, 8 GB RAM

## Scenari

Le risorse dedicate ai call center possono crescere o diminuire con facilità, per adattarsi alle specifiche esigenze aziendali che cambiano nel tempo o a seconda dei periodi dell'anno;

l'Administrator del sistema sarà quindi in grado di interagire con gli operatori locali e/o remoti, organizzare l'attività di tutti gli operatori tramite il Call Flow Editor e di monitorare costantemente e in tempo reale l'attività per intervenire in caso di emergenza o di nuove necessità operative.

IPvalue® Call Center in versione virtualizzata può essere ridondato su più siti, locali e/o remoti, consentendo così la continuità del servizio anche in caso di cadute della connessione o di guasto del sistema, garantendo al contempo un elevato livello di servizio, in particolar modo in quelle realtà che devono assicurare il servizio H24 o con SLA restrittivi.

Scenario	Funzionalità	Settore Mercato	Soluzione Applicativa
Customer Service e Segnalazione Guasti	Inbound con SIP Control Bar	Servizi Utilities Industria/PMI	integrazione con CRM, integrazione con sistema georiferenziale

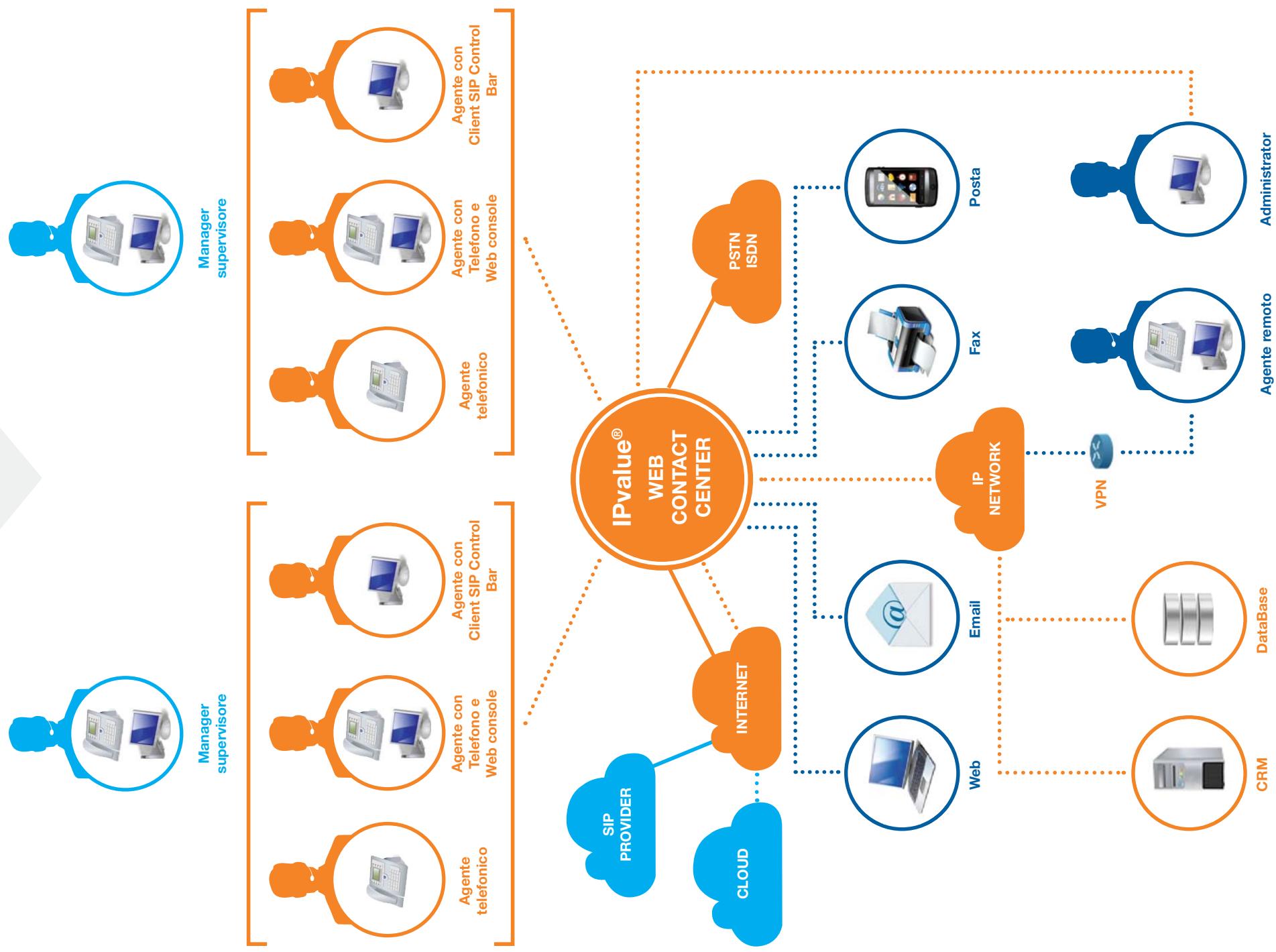
Ricerca nuovi clienti	Outbound telefonico diretto	Servizi Industria/PMI	chiamata automatica diretta agli utenti presenti in DB
Telelettura contatori, Telediagnosi	Inbound + IVR	Utilities	Identificazione clienti con codice, digitazione e registrazione sequenze numeriche, risposta automatica domande frequenti
Prenotazione servizi	Inbound + IVR + ACD	Hotel/Turismo Sanità Servizi	Accoglienza clienti e smistamento chiamate agli operatori

Gestione Clienti	Inbound + IVR + ACD + Database	Utilities Industria/PMI	Automatizzazione nella distribuzione delle chiamate con riconoscimento chiamante
Richiesta di intervento	Inbound	Servizi Utilities	Integrazione con CRM con apertura scheda cliente
Servizio Meteo	Inbound + IVR	Hotel/Turismo	Recitazione di messaggi preregistrati con le previsioni meteo (senza interazione con operatori)
Servizio di Reperibilità	Inbound + IVR + ACD	Servizi Sanità	Instradamento chiamate ai gruppi reperibili con codice di conferma

Conferma invio merce	Outbound SMS	Industria/PMI vendita online	Invio automatico di SMS con i dati del cliente e della merce e data presunta di arrivo
Conferma prenotazione prestazione	Outbound telefonico diretto	Sanità Servizi	Chiamata automatica diretta agli utenti che hanno una prenotazione a breve per confermare l'appuntamento



# IPvalue® : Scenario Completo



## 10 motivi per scegliere IPvalue®

- **È un nodo strategico** di integrazione tra le attività di front office e quelle di back office, consente di instaurare una relazione diretta, proficua e continuativa nel tempo con i propri utenti
- **Crea valore aggiunto** rispettando e migliorando i processi aziendali
- **È scalabile e flessibile**, a fronte di un esame delle esigenze viene creata la soluzione personalizzata più adatta per l'azienda
- **Preserva gli investimenti** fatti per le infrastrutture di rete esistenti e abbatte i costi di manutenzione, realizzando un risparmio economico tangibile e immediato
- **Instrada i contatti** in modo efficiente per ottimizzare l'operatività e la competenza degli operatori, per risposte sicure e rapide
- **Implementa servizi efficaci** per un accesso semplificato all'azienda da parte dell'utenza e per una gestione adeguata e tempestiva del problema
- **Visualizza costantemente su wallboard** gli indicatori di prestazione e l'andamento del flusso di contatti, per una percezione costante del rendimento dell'organizzazione
- **Offre una gestione centralizzata** di tutti i moduli, con la possibilità di modificare le configurazioni dei servizi e degli operatori anche in tempo reale
- **Garantisce la continuità del servizio** offerto, presentandosi come soluzione ideale per aziende che offrono prestazioni mission critical
- **Gestisce contemporaneamente contatti multicanale** inbound e outbound, uno stesso operatore può gestire dalla stessa postazione contatti e servizi diversi



**Direzione  
e Sede Operativa**

29010 Cadeo (PC) Italy  
Via Emilia, 231  
Tel. +39.0523.5016.1  
Fax. +39.0523.5016.333

**Sede Operativa**

64018 Tortoreto (TE) Italy  
Via Nazionale, Km 404,500  
Tel. +39.0861.772.511  
Fax +39.0861.772.555

*info@selta.it*

**SELTA España, S.A.**

28935 Móstoles (Madrid)  
Pto. Guadarrama, 50 - Spain  
Tel. +34.91.6160825  
Fax +34.91.6657759

*selta@selta.es*

**OOO SELTA**

117105 Mosca (Russian Federation)  
Varshavskoe Shosse, 25/A, BLD. 6  
Tel. +7. 495. 2120400  
Fax +7. 495. 2120400

