

# ContactPro VoIP Server

Software di Contact Center



## La soluzione ideale per la gestione ed il controllo di elevati flussi di traffico telefonico Inbound e Outbound

Promelit Communication Systems, società leader nel mercato dei sistemi telefonici, ha sviluppato, in collaborazione con Biesse Sistemi, una piattaforma di Contact Center dedicata alle esigenze di gestione aziendale e di Customer Satisfaction.

Con questa nuova soluzione è possibile soddisfare sia le esigenze più sofisticate per Call Center veri e propri che quelle più diffuse di gestione di uffici assistenza o uffici commerciali con un importante flusso di chiamate in uscita e in entrata.

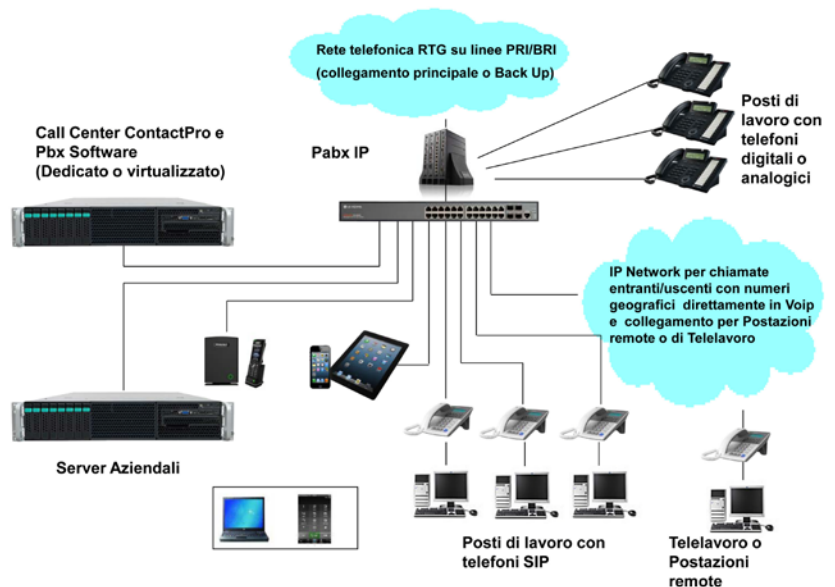
ContactPro è compatibile con tutti i sistemi telefonici dotati di funzionalità VoIP (Promelit e non) a condizioni sorprendenti sia per la possibilità di personalizzazione che per il prezzo!

### ARCHITETTURA UNIVERSALE

La particolare ed evoluta architettura utilizzata per la realizzazione della soluzione ContactPro consente il suo interfacciamento con qualsiasi centrale telefonica che gestisca il protocollo IP e disponga dell'interfaccia TAPI.

Pabx e ContactPro sono collegati sulla rete locale, senza nessuna interfaccia hardware.

Grazie al TAPI, ContactPro è così in grado di detenere il controllo di tutti gli eventi necessari alla corretta gestione dell'attività di Call Center. Per le centrali telefoniche che non dispongono del protocollo di comunicazione IP, l'interfacciamento tra il sistema ContactPro e la centrale telefonica avviene mediante una scheda gateway BRI o PRI.



Gli applicativi possono essere installati:

- sul Voice Gateway con il modulo "Server"
- su un Server dedicato
- in modalità virtualizzata

I moduli di base possono essere integrati con moduli software opzionali quali:

- Gateway Fax2Mail per la gestione dei fax entranti ed uscenti in azienda
- Gateway Skype per la gestione delle comunicazioni entranti/uscenti tramite Skype



### MODULARITA'

A livello applicativo ContactPro è costituito da un "motore" centrale al quale vengono collegati i moduli operativi necessari all'attività.

La configurazione della soluzione è effettuata in base al numero ed alla tipologia delle linee telefoniche utilizzate, al numero degli Operatori ed al numero dei Supervisor.

Le diverse licenze vengono sempre intese come accessi contemporanei al servizio.

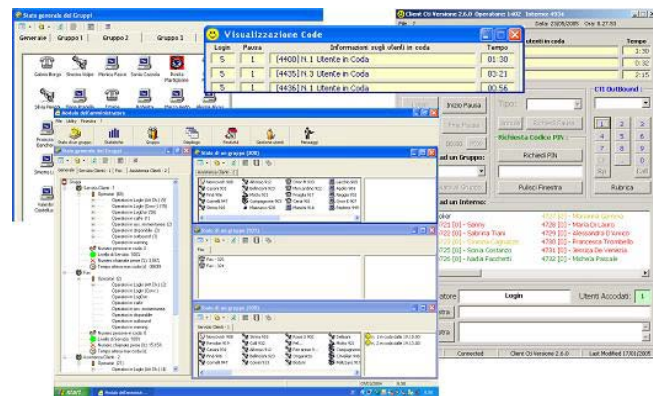
ContactPro viene quindi sempre configurato "su misura" in base alle effettive esigenze di ogni singolo Cliente.

## AUTONOMIA

Uno degli obiettivi primari perseguiti nella progettazione di ContactPro è quello di rendere il personale del Cliente il più possibile autonomo nella gestione della soluzione.

A tale scopo sono state create interfacce grafiche che, in base ai diversi livelli di autorizzazione, consentono di intervenire per modificare la configurazione e le modalità operative di ContactPro.

Inoltre, ad ogni nuova installazione, vengono previsti accurati ed approfonditi corsi di formazione per ognuna delle figure professionali interessate.

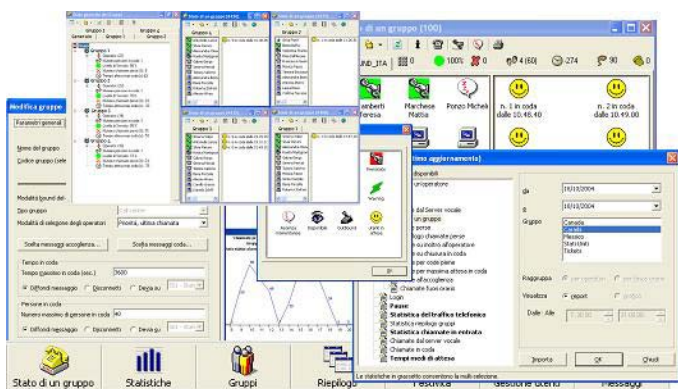


## FACILITA' D'UTILIZZO

ContactPro sorprende molto spesso gli addetti ai lavori per la velocità con la quale si apprende l'utilizzo delle sue funzioni.

Nonostante la notevole complessità del "lavoro" a cui è sottoposto ContactPro, è stata infatti riservata una particolare attenzione all'approccio "user-friendly" per l'utilizzatore finale.

Inoltre sono sempre previste diverse azioni atte ad agevolare l'impatto del Cliente verso il nuovo sistema; tra queste è risultata sempre molto apprezzata la presenza dei



tecnici PCS durante la fase di installazione e avviamento del Contact Center.

## STABILITA'

Il tipico utilizzo della soluzione ContactPro è relativo alla gestione e controllo di servizi soggetti a flussi di traffico telefonico particolarmente sostenuti.

Spesso questi servizi rappresentano una fonte prioritaria di gestione del business aziendale o comunque rispecchiano all'esterno l'immagine stessa e la credibilità dell'Azienda.

Una delle caratteristiche fondamentali è rappresentata quindi dalla continuità e stabilità di funzionamento.

A questo proposito il nostro Centro di Ricerca e Sviluppo si è imposto un protocollo molto severo per la scelta dei prodotti hardware da utilizzare e per la verifica degli applicativi sviluppati che, prima di diventare operativi, vengono sottoposti ad un programma di test particolarmente impegnativo.

## PERSONALIZZAZIONE

In fase di progettazione e stata data massima importanza alla flessibilità, ContactPro permette al Cliente di adeguare la configurazione di ogni singola campagna in base a specifiche necessità operative. Inoltre un team di progettisti è in grado di effettuare modifiche personalizzate, per soddisfare esigenze particolari.

## QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO - CONTROLLO E GESTIONE

ContactPro mette a disposizione dei Supervisor e Operatori, sofisticati strumenti che consentono di tenere sotto stretto controllo la qualità del servizio offerto.

## SUPERVISORE

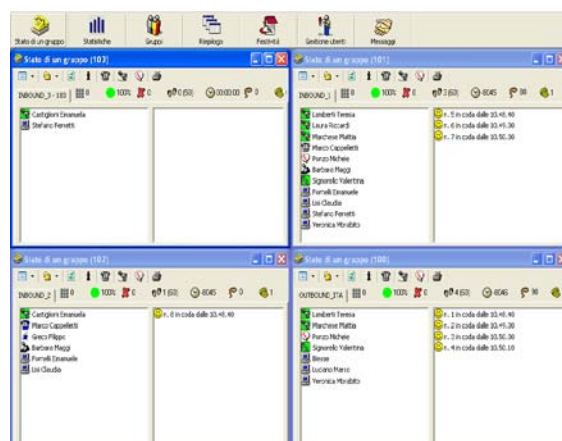
### ANALISI ATTIVITA' E LIVELLO DI SERVIZIO DELLE CAMPAGNE ATTIVE

Il Supervisore ha a disposizione un'interfaccia grafica che consente, in tempo reale, di monitorare sia lo stato operativo degli addetti al call center che la situazione delle code di attesa.

Tra le informazioni consultabili per ciascun gruppo di lavoro o campagna, sotto forma di icona (quindi interpretabile con una semplice occhiata dal Supervisore) si segnalano:

- ✓ Stato operativo degli addetti
- ✓ Persone in coda con relativi tempi di attesa
- ✓ Numero chiamate ricevute nella giornata
- ✓ Numero chiamate perse
- ✓ Tempo massimo di attesa in coda

## CONFIGURAZIONE E CREAZIONE CAMPAGNE E OPERATORI



La soluzione ContactPro dedica al Supervisore un'interfaccia grafica che consente, in tempo reale, di agire sui diversi parametri disponibili per registrare gli operatori e creare, configurare, modificare ed attivare le campagne operative.

### CREAZIONE CAMPAGNE

Il Supervisore ha la possibilità di creare (e modificare) autonomamente le campagne e configurarne le modalità operative.

Ogni campagna sarà contraddistinta da un codice univoco ed avrà un planning orario settimanale esclusivo.

Possono essere configurati, tra gli altri, la tipologia della campagna (in/outbound), la modalità di distribuzione delle chiamate agli operatori, la gestione delle chiamate in caso di prolungata attesa in coda o alto numero di persone in coda.

Particolarmente apprezzata è l'opzione "CALL BACK" che consente di gestire le chiamate in ingresso, richiamando il cliente al verificarsi di determinate condizioni.

In altri termini con la funzione "Call Back" si trasforma una chiamata in ingresso (inbound) in una chiamata in uscita (outbound).

Il cliente verrà quindi richiamato automaticamente in base alla sua posizione in coda al momento in cui era stato invitato a inserire il proprio numero di telefono.

### INSERIMENTO NUOVI OPERATORI

In fase di registrazione ad ogni Operatore viene assegnato un codice univoco. ContactPro è in grado di gestire Operatori localizzati all'interno dell'azienda, in altre sedi o in telelavoro.

L'assegnazione di un Operatore ad una o più campagne avviene semplicemente trascinando con il mouse il nome dell'Operatore all'interno della campagna di competenza; l'Operatore sarà immediatamente operativo.

ContactPro è dotato di evoluti tool di gestione che consentono al Supervisore di inserire all'interno delle campagne alcuni Operatori a cui viene assegnato lo stato operativo di PAUSA A TEMPO.

ContactPro prende in considerazione questi Operatori, per quella specifica campagna, esclusivamente nel caso che il tempo di attesa in coda superi la soglia di guardia stabilita dal Supervisore.

Esaurito il momento critico, con il rientro del periodo di attesa in coda entro il livello di guardia, questi Operatori saranno automaticamente riportati allo stato operativo iniziale.

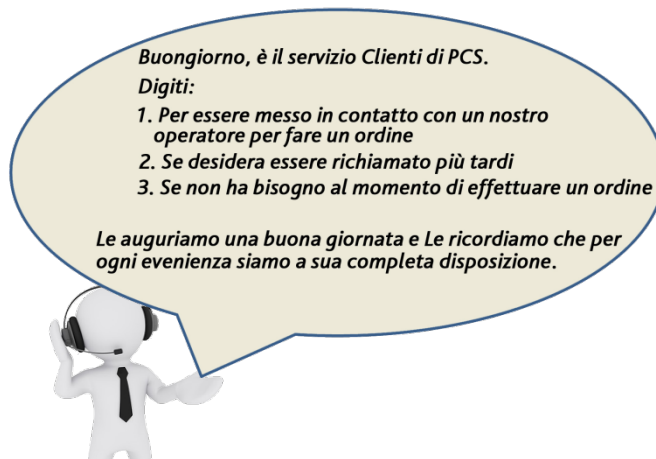


### OPERATORI

Agli Operatori del Call Center ContactPro dedica un'interfaccia che, oltre a permettere tutte le comunicazioni con il server relative allo stato operativo (login, logout, pausa), consente di deviare le chiamate verso altri Operatori o verso altre campagne con il semplice utilizzo del mouse e di visualizzare costantemente lo stato delle campagne di propria competenza in maniera da poter regolare la propria attività sulla base della criticità operativa reale. Il modulo client di ContactPro è disponibile sia in versione Web Client che in quella Client CTI.

### MODULO "IVR OUTBOUND"

Il modulo OUTBOUND consente di impostare campagne automatizzate verso una lista di numeri telefonici per la diffusione di messaggi promozionali o informativi con la possibilità per il chiamante di selezionare una delle opzioni proposte dal menu vocale. Una delle funzionalità ad alto valore aggiunto che contraddistinguono la soluzione è quella di consentire la configurazione di un menù che interagisce con il chiamato. Lo schema a lato riporta un esempio di applicazione con la quale, attraverso una chiamata automatizzata, il cliente può entrare in contatto con un operatore.

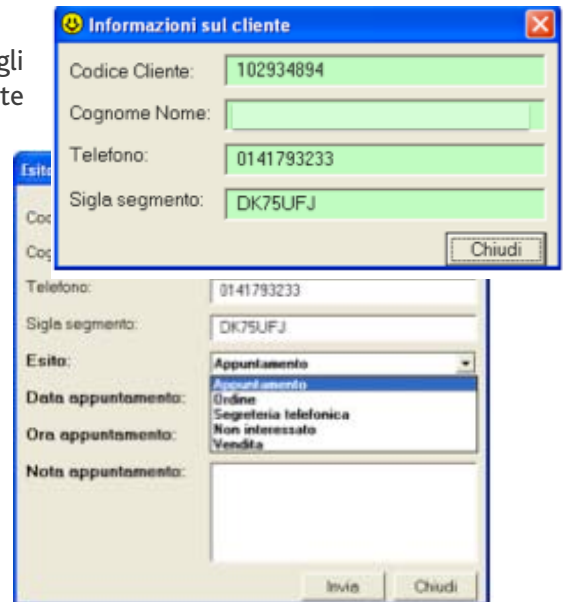


## CAMPAGNE OUTBOUND

Il modulo **Outbound** di ContactPro ottimizza e valorizza il lavoro degli Operatori consentendo loro di occuparsi esclusivamente della parte dell'attività ad alto valore aggiunto.

Il Supervisor carica sul sistema le liste da rendere operative e ContactPro genera in modalità completamente automatizzata le chiamate passandole all'Operatore solo in caso di effettiva risposta, evitando quindi tutte le perdite di tempo relative alla gestione delle chiamate non risposte e quelle verso numeri occupati.

Al termine della chiamata l'Operatore avrà modo di registrare immediatamente il relativo esito all'interno di un nuovo pop up che il sistema gli visualizzerà automaticamente sul PC. Tra le diverse opzioni relative all'esito del contatto, personalizzabili in base alle esigenze ed all'attività di ogni singola Azienda, ContactPro propone sempre la possibilità di fissare un nuovo appuntamento telefonico la cui chiamata, al momento fissato, verrà generata automaticamente dal sistema.



## MODULO "STATISTICHE"

ContactPro dispone di un'ampia gamma di statistiche già presenti nel pacchetto base.

Nel caso le statistiche presenti non fossero sufficienti, è possibile predisporre su richiesta le statistiche necessarie per soddisfare le esigenze del cliente. I dati potranno essere raggruppati su base giornaliera o su fascia oraria. Nel primo caso la statistica riporta informazioni giorno per giorno (ad esempio tutte le chiamate che sono state messe in attesa in coda per ciascun giorno dell'analisi). Le elaborazioni per fascia oraria raggruppano invece tutti gli eventi per il periodo analizzato suddivisi per fascia oraria (ad esempio tutte le chiamate che sono state messe in attesa in coda dal 5 al 10 Settembre suddivise per fascia oraria).

Infine la visualizzazione dei dati può avvenire in forma numerica di report o in forma grafica.

Le statistiche sono divise per:

### Statistiche di un operatore

### Statistiche di un gruppo di lavoro /campagna

### Chiamate perse

### Statistiche per il singolo operatore:

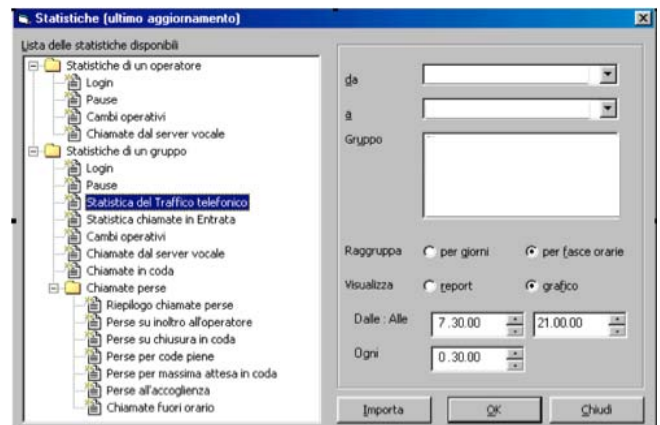
- I login
- Le pause
- Il numero di chiamate gestite
- I tempi di lavoro

### Statistiche di un gruppo:

- I login
- Le pause
- Le statistiche relative al traffico telefonico
- Le chiamate in entrata
- I Cambi operativi
- Le chiamate provenienti dal Server vocale
- Le chiamate in coda al gruppo

### Statistiche relative alle chiamate perse:

- Riepilogo chiamate perse
- Chiamate perse su reinoltro all'operatore
- Chiamate perse su chiusura in coda
- Chiamate perse per code piene



## Promelit Communication Systems

Via Modigliani 20, 20092- Cinisello Balsamo (MI)  
Tel. + 39 02 86884.1 - Fax +39 02 86884245  
www.promelit.it  
info@promelit.it