

## Soluzioni di Contact Centre



# Agenda

---

**Il Contact Centre come strumento di Business**

**Perché BT Enia è un valido interlocutore per soluzioni CC**

**I Servizi di Contact Centre**

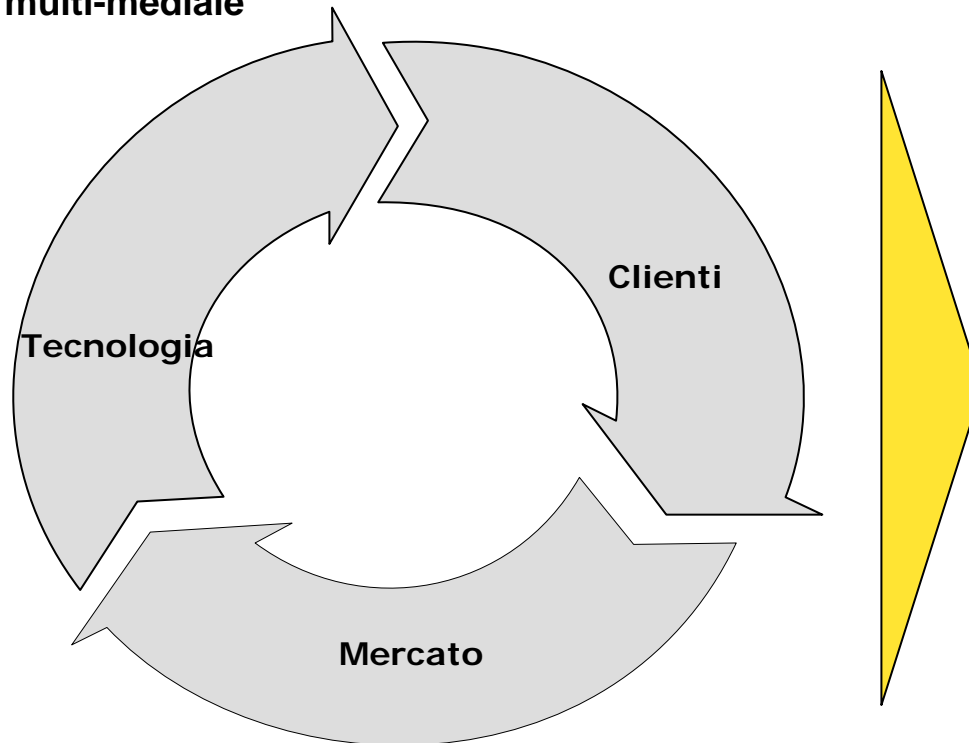
**Le Soluzioni Contact Centre**

**Case Studies**

## L'evoluzione dei bisogni del cliente, del mercato e della tecnologia

- Integrazione
- Automazione
- Approccio multi-mediale

- Complessità delle esigenze
- Aumento delle richieste



- Visione centrale del cliente
- Differenziazione dell'offerta
- Focus su attività di cross-selling

### Imperativi del Contact Centre

#### Migliorare la qualità dei servizi

- Personalizzazione
- Convenienza
- Consistenza

#### Aumento del Cross-selling

- Attenzione a 360° sul cliente
- Supporto di canali integrati

#### Aumento dell'efficienza

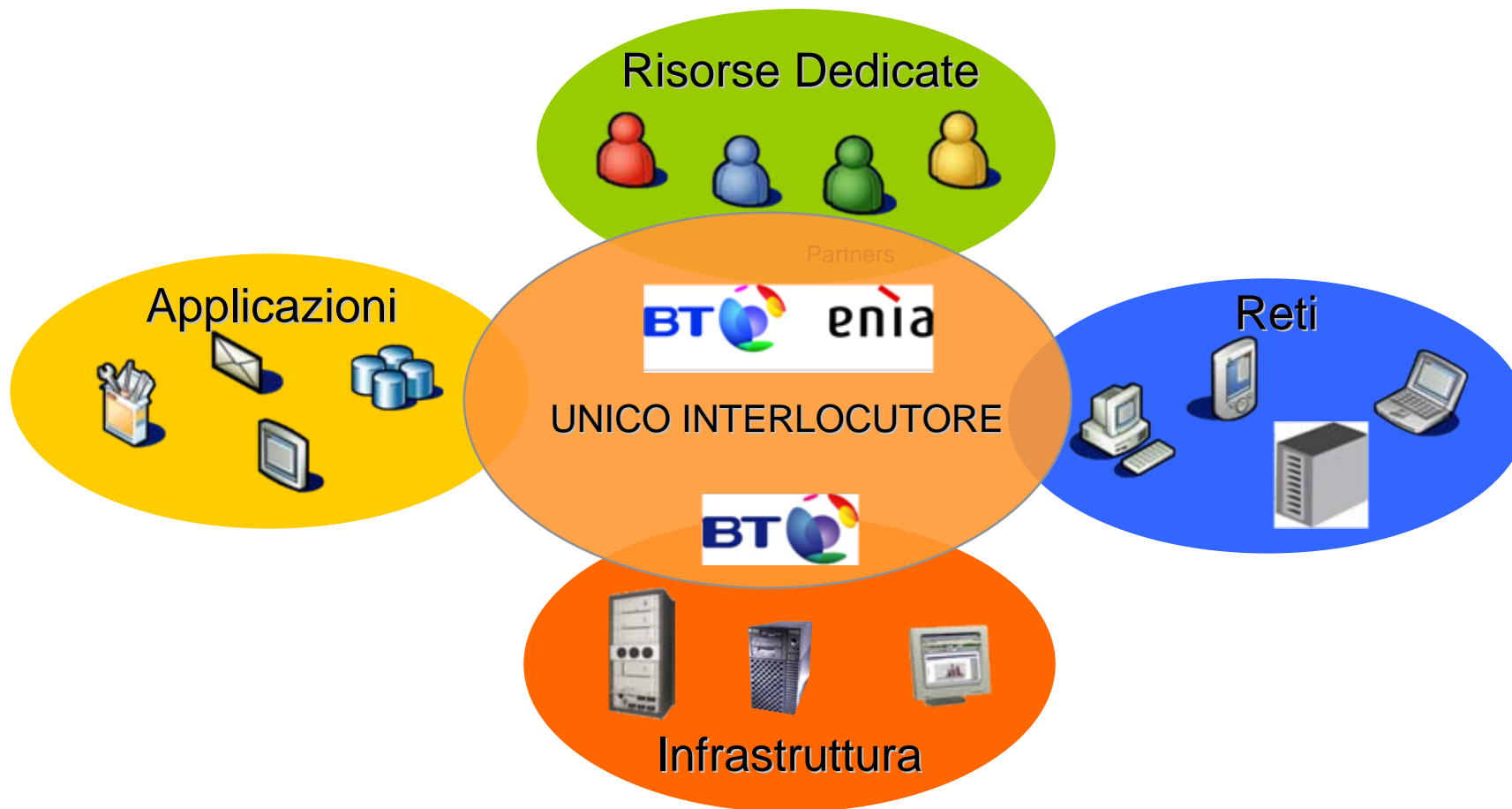
- Ridurre i casi di insuccesso ("Yield loss")
- Risoluzione del problema al primo contatto utile

#### Arricchimento del Job content

- Riduzione del churn impiegatizio

# Perché BT Enia è un valido interlocutore per soluzioni CC

## Supportiamo i clienti nel raggiungimento degli obiettivi



***BT Enia e BT hanno fatto ingenti investimenti per proporsi ai clienti come interlocutore unico di soluzioni di Contact Centre moderne***

# Perché BT Enia è un valido interlocutore per soluzioni CC

## I Vantaggi della proposta BT Enia



# I Servizi di Contact Centre

## Attività di Inbound

Beispiel



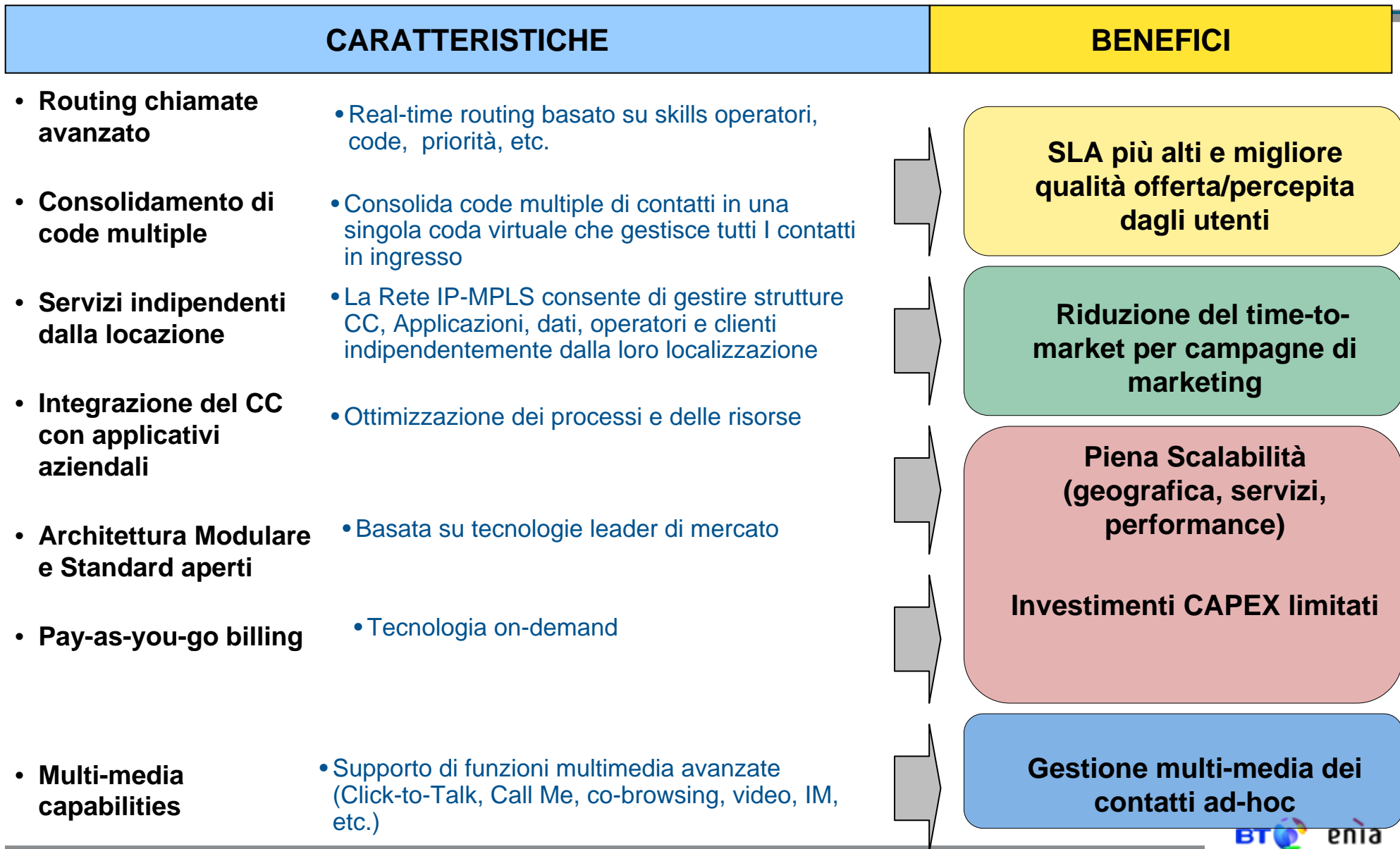
Disponete delle tecnologie e delle risorse per gestire queste attività?



***Il rapporto con gli utenti può risultare rafforzato o irrimediabilmente compromesso a seconda dell'interazione con il Contact Centre***

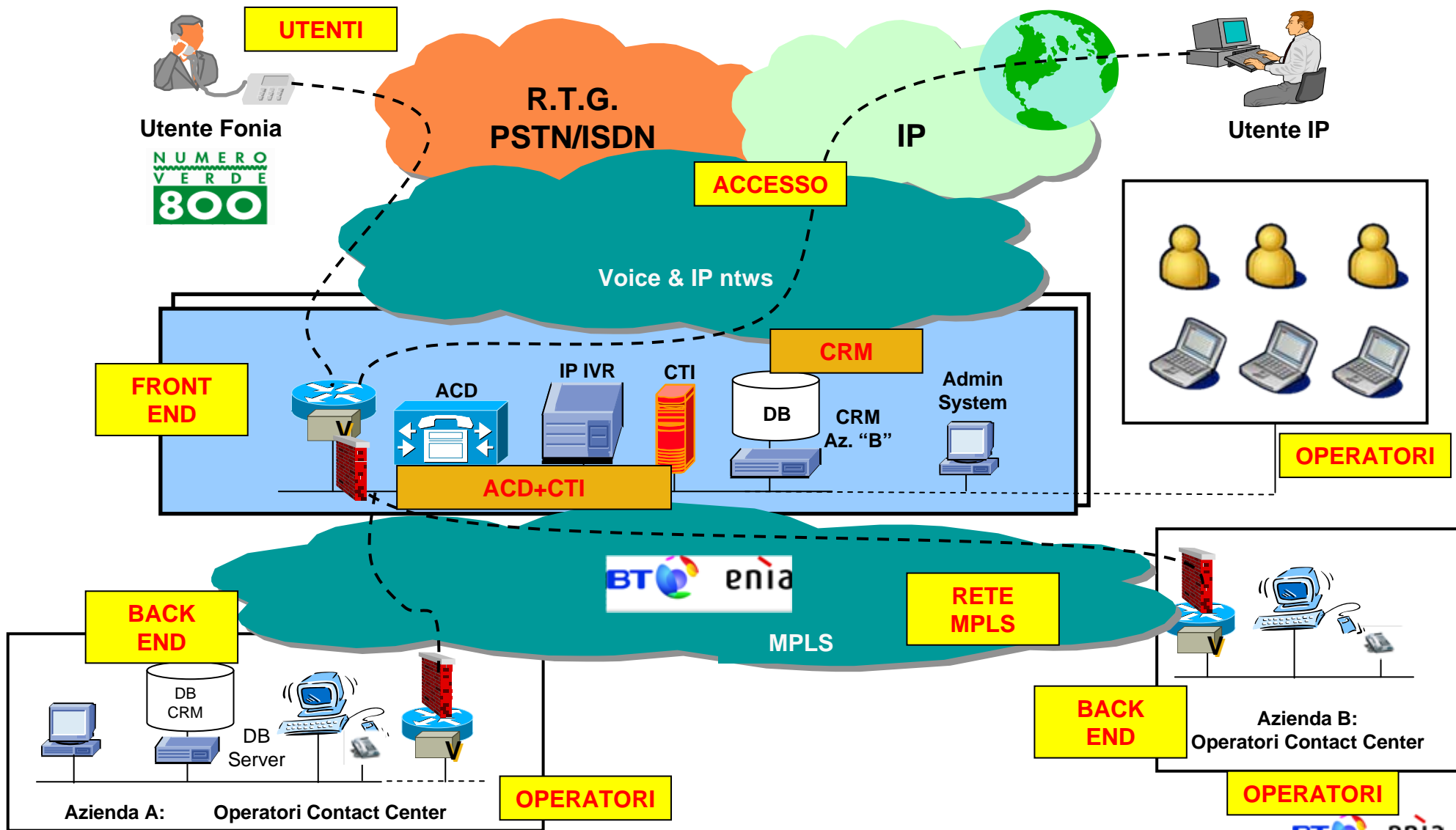
# I Servizi di Contact Centre

## I Benefici per il Cliente



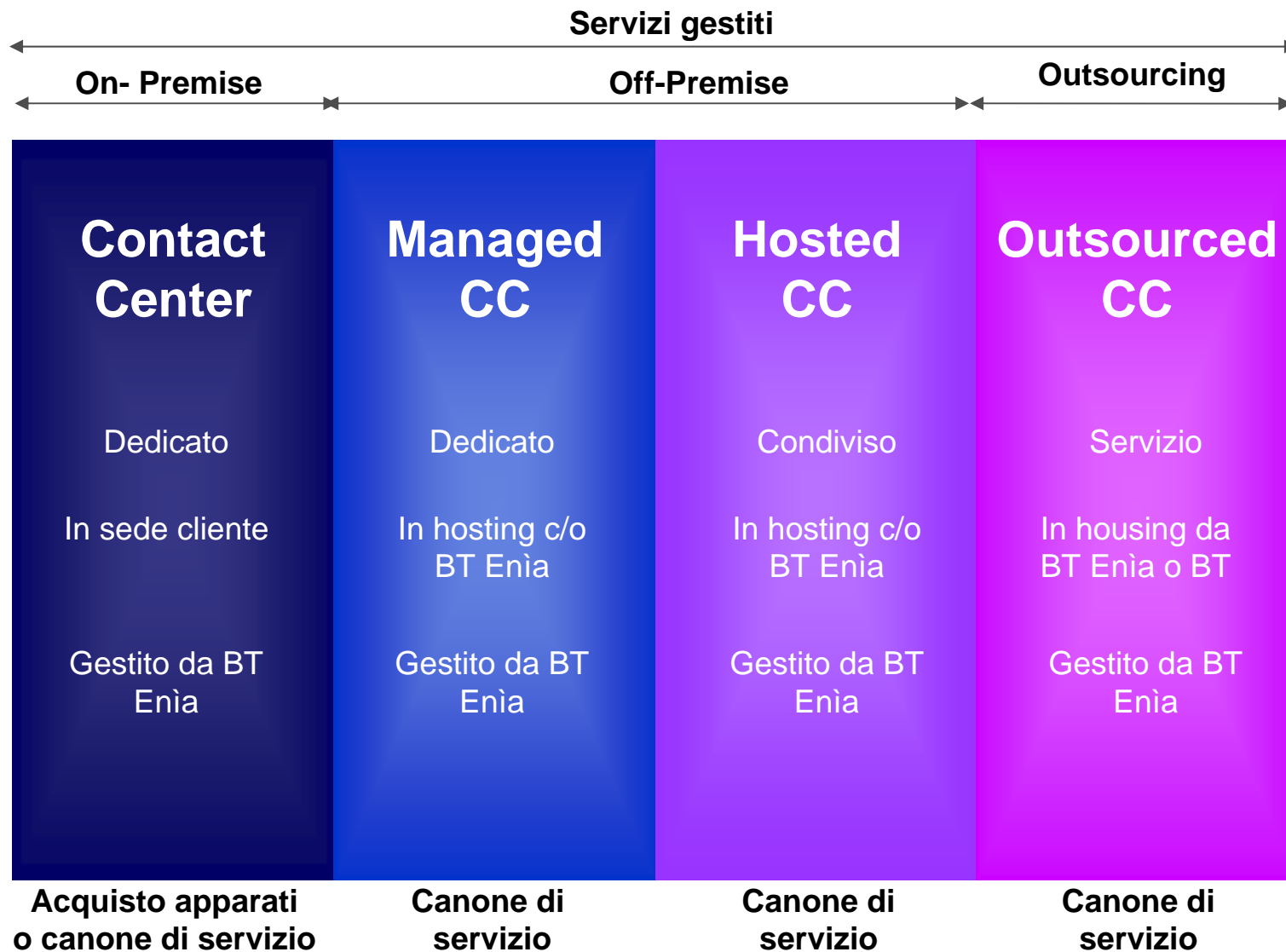
# I Servizi di Contact Centre

## Architettura di un Contact Centre



# Le Soluzioni Contact Centre

## Tipologia vs Location



# Le Soluzioni Contact Centre

## Descrizione

---

### ON-PREMISE

- Costruito presso il cliente
- Uso esclusivo da parte del cliente
- Specifiche progettuali e architettura tecnologica definita da BT Enìa in accordo con il cliente
- Manutenzione e aggiornamenti forniti da BT Enìa
- Operatori forniti dal cliente

### HOSTED

- Infrastruttura Centralizzata presso BT Enìa e condivisa da più clienti
- Architettura di rete e servizi di Telecomunicazioni del Cliente gestiti da BT Enìa
- Integrazione con I.T./ Applicazioni informatiche del cliente
- Manutenzione e aggiornamenti forniti da BT Enìa
- Operatori forniti dal cliente o da BT Enìa
- Sistema di Reporting

### OUTSOURCED CC

- Modalità Hosted in cui vengono anche forniti da BT Enìa:
  - ✓ Operatori
  - ✓ Sistemi Applicativi di CRM in modalità Application Service Provisioning (ASP)



### Esigenze

- Ciascun servizio informativo e/o dispositivo del Comune di Parma era raggiungibile con un numero telefonico dedicato, risultando in un servizio al cittadino spesso carente e inconsistente
- Il Comune di Parma ha richiesto una piattaforma tecnologica flessibile e scalabile al fine di offrire ai cittadini una interfaccia unificata e semplice ai servizi pubblici

### Soluzione

- Piattaforma Telefonica IP basata su tecnologia Alcatel Omni PCX
- Soluzione CRM basata su tecnologia Genesys
- Gestione completa dell'infrastruttura, incluse le LANs
- Gestione completa end-to-end del servizio per il Comune, inclusi gli operatori del contact centre e la gestione del posto operatore
- Schema di pricing flessibile e competitivo

### Risultato

- I cittadini di accedere ai servizi del Comune facendo richieste mediante Telefono, Fax, Sms, E-mail
- Produttività e livello servizio migliorati enormemente:
  - ✓ Fino a 2000 telefonate al giorno gestite
  - ✓ > 95% chiamate gestite al primo tentativo
  - ✓ > 80% chiamate gestite entro 27 secondi
- Riduzione dei costi (chiamate infrasede trasportate a costo zero sulla rete IP-MPLS urbana di BT Enia)

**La soluzione di CRM fornita in outsourcing da BT Enia al Comune di Parma consente un enorme miglioramento nella produttività del Comune e nella qualità di servizio erogato/percepito dai cittadini .**

### Esigenze

- FASE 1 (AMPS) Offrire ai clienti una semplice e efficace servizio telefonico per richieste di tipo commerciale
- FASE 2 (ENIA) Unificare a livello tecnologico e operativo le piattaforme di CC di Amps, Tesa e Agac

### Soluzione

- Fase 1 (AMPS): Soluzione CRM basata su tecnologia Genesys
- Fase 2 (ENIA): Integrazione dei CC di PR, RE, PC, in una unica architettura distribuita basata su tecnologia Genesys
- Gestione tecnica dell'infrastruttura, inclusa l'installazione e la configurazione degli apparati e la manutenzione
- Operatori ENIA

### Risultato

- Integrazione dei processi e dei flussi di lavoro, con grandi miglioramenti in efficienza
- Gestione unificata delle risorse (agenti)
- Riduzione dei tempi di implementazione e di ampliamento: fornendo un account e un telefono SIP a un nuovo operatore lo si rende subito operativo
- Robustezza e Sicurezza dell'architettura migliorate enormemente (ripristino dei guasti entro 4 ore)

**Grazie a BT Enìa, Enìa ha unificato su di una unica piattaforma Genesys i CC di PR, RE e PC, ottenendo grandi vantaggi in termini di integrazione, flessibilità, robustezza ed economicità.**

# Case Studies

## Soluzioni CC di BT Italia: Principali Clienti

---





Grazie