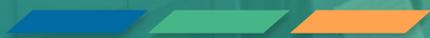


Servizi di supporto: qualità e affidabilità



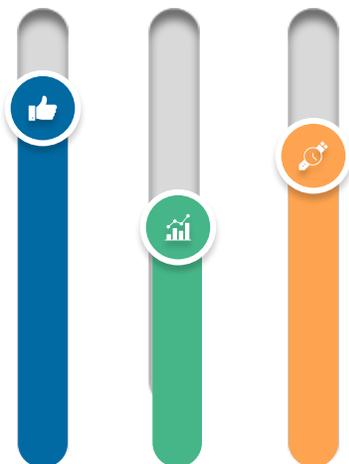
Roberto Lorenzetti
Milano 13.7.2017



Soluzioni software personalizzate dal 1988

UTENTI

45.000

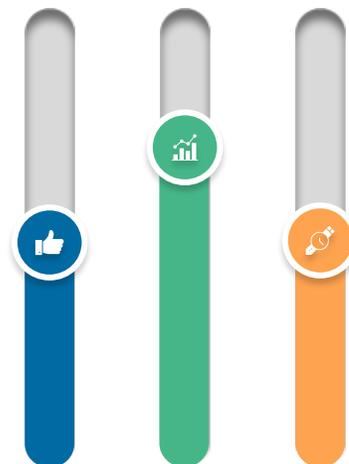


SPECIALIZZATI

In soluzioni di contact center e customer interaction nei settori **TELCO, COMMERCIO** e **UTILITIES**

COLLABORATORI

50



FLESSIBILITA'

Soluzioni proprietarie altamente flessibili e consolidate. Oltre 70Mil/Ticket gestite / mese. Dimensione media 20 postazioni



PERCHE' SISECO

AFFIDABILITA'

1000 Progetti CC
45.000 utenti attivi



FLESSIBILITA'

Infrastrutturale: Cloud, On-Premise, Ibrida
Commerciale
Tecnica: grazie al macrolinguaggio interno

ESPERIENZA

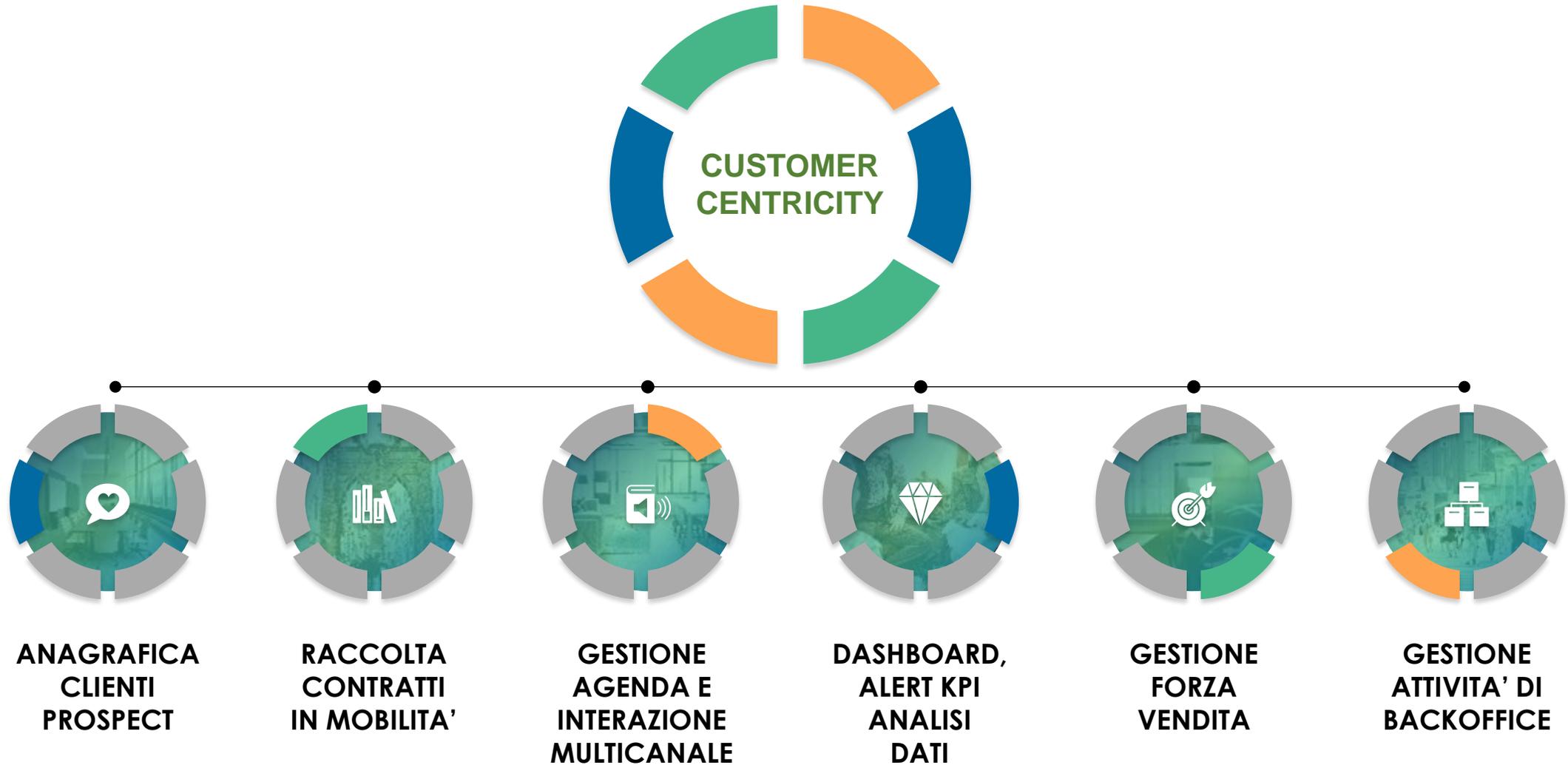
30 anni di esperienza nel settore



PRODUTTORE

Focalizzazione al 100%
Filiera corta "cliente-produttore"
Integrabilità con ERP e Sistemi Legacy

COSTRUIRE RELAZIONI DI VALORE





SOLUZIONI PER

Centralizzazione delle informazioni ◀

CRM Analytics ◀

Lead Management multicanale ◀

Ottimizzazione dei processi di gestione clienti ◀

Facile integrazione di fonti informative esterne ◀

Automazione forza vendita, anche in mobilità ◀



Customer Service & Social Care ◀

Campagne di telemarketing e teleselling ◀

Cloud Predictive Dialing ◀

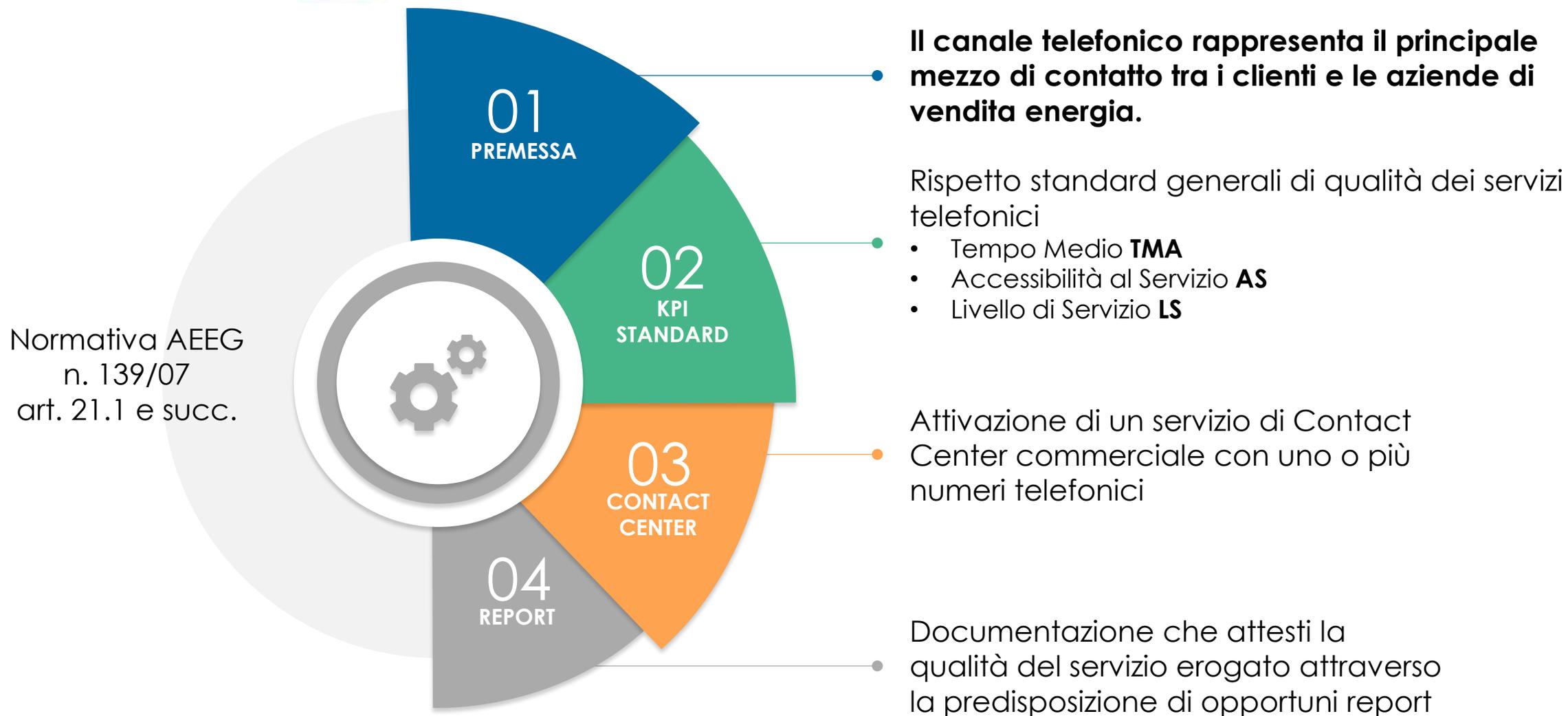
IVR Solutions e Servizi di CTI Integration ◀

Telelettura, Pronto Intervento ◀





Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas



Utilities il Customer Care garantito

01

L'attuale normativa italiana prevede regole precise per le modalità di erogazione dei servizi e la misurazione della qualità e dei livelli di efficienza.

02

La soluzione di Siseco consente di adeguarsi a tale normativa in quanto determina gli indicatori previsti e fornisce gli strumenti necessari per garantire una effettiva qualità e accessibilità del servizio

03

Siseco offre anche un supporto di System Integration e IT management così da supportare l'azienda nella definizione delle corrette strategie di ridondanza, sicurezza e scalabilità del servizio





GIA' OLTRE 50 REALTA'

La qualità del servizio telefonico dedicato ai Clienti viene tenuta nella massima considerazione dall'Authority per l'Energia, tanto è vero che le ha dedicato una sezione specifica nella direttiva AEEG n. 139/07 e successivi aggiornamenti.

Siseco offre questo servizio in virtù della vasta esperienza nel settore delle multiutility nel quale offre i propri servizi ad oltre 50 aziende





Funzionalità base

- Monitoraggio **real time** operatori e code
- **Gestione specifica per servizio**
- Accesso riservato ai committenti
- Gestione chiamate perse e **Parking Calls**
- Generazione report consuntivi per servizio
- Garanzia di **accessibilità**
- KPI come da normativa: **TMA, LS, AS**



Funzionalità specifiche



- Servizi Inbound con **IVR dinamici**
- **Telelettura** dei contattori
- **Servizio pronto intervento:** registrazione chiamata e gestione SMS di conferma intervento avvenuto
- Pianificazione **reperibilità dei tecnici**
- **Raccolta letture** per acqua (Delibera 218/2016)
 - Autorizzazioni alle comunicazioni per ogni canale
 - Elenco comunicazioni da inviare ai clienti

The screenshot displays the iPhone.BOX web interface. At the top left, the navigation menu includes: Chiamate in Corso, Operatori/Interni, DashBoard, Monitor Real Time, Monitor Smart, Chiamate perse, Reporting..., Parametri di Configurazione, and Monitor Services. The main header area shows the user 'Utente 227' (227@siseco.it) and the text 'utente connesso'. The central logo reads 'iPhone.BOX Il futuro della comunicazione®'. A call log on the right shows a 'Numero da Chiamare' section with a numeric keypad and a 'Pausa' section with a status bar. The status bar includes: CONNECTED, 28 (Tutti gli utenti), 14 (Liberi), 14 (In pausa), and 0 (In conversazione). A bottom label reads 'MENU' SEZIONI'. The footer contains 'iPhoneBox Monitor © 2016 SISECO. All rights reserved'.





setup e configurazione **semplicissima**



sistema **multi-company e multi servizio**



accesso “web responsive”
mediante PC TABLET SMARTPHONE



Cloud base, Disaster Recovery, Security, VOIP



definizione dei **servizi da monitorare**



definizione **SLA per servizio**





gestione avanzata delle **CODE**
con segnalazione all'utente della posizione in coda



servizi di **tele-lettura** personalizzabili
con la comunicazione della presa in carico
come da articolo 26 della delibera 117/2015/R/GAS



possibilità di fornire accesso “limitato” ai
committenti esterni



Approfondita analisi in forma tabellare delle chiamate in ingresso relative ai vari servizi

INFORMAZIONI VISUALIZZATE PER SINGOLO SERVIZIO

① Chiamate in fase di	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Handshaking ▶ IVR ▶ Casella Vocale 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ In Attesa ▶ In Attesa Lunga ▶ In gestione su Operatore
② Numero Operatori Totali e Liberi		
③ Riepilogo odierno delle chiamate per stato in cui sono terminate	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Abbandoni su ▶ Gestite ▶ Chiamate Brevi ▶ Rifiutate ▶ Casella Vocale 	<ul style="list-style-type: none"> ● IVR ● Gruppo ● Gruppo Lungo
④ Numero totale chiamate		
⑤ Media Attesa complessiva delle chiamate		
⑥ Tempo medio chiamata		
⑦ Totale tempo chiamate		
⑧ Livello di Servizio (LS)		
⑨ Livello di accessibilità (AS)		



Servizio 

Chiamate in handshaking
IVR
Gruppi Risposta

Attesa
Attesa Lunga
Vocal Box
In Gestione

Operatori Tot/Liberi

Abbandoni su IVR
Abbandoni su gruppo
Abbandoni su gruppo Lungo
Chiamate Gestite
Chiamate Brevi
Chiamate Rifiutate
Numero totale chiamate
Media Attesa
Tempo medio chiamata
Totale tempo chiamate
Livello di Servizio (LS)
Livello di accessibilità (AS)

principale
033193

Help Desk

0
0
0
0
7/3
0
0
0
8
0
8
29
03m 24"
40m 47"
100,00 %
99,00 %

Siseco principale 03319351	BTItalia 0331935145	VAR 0331935115	Commerciale 0331935118
			0
			0
TIM			
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
/	/	5/2	/
0	0	0	0
		0	0
		0	0
		8	0
		0	0
		0	0
		8	0
		10	0
		02m 54"	00m 00"
		31m 09"	00m 00"
		100,00 %	00,00 %
		99,00 %	

Dati in tempo reale
Click per drill down





GESTIONE CHIAMATE PERSE

Grande attenzione ad uno degli aspetti più critici della gestione del servizio telefonico: le **chiamate perse**.

- Visualizzazione analitica delle chiamate perse:
 - *in Abbandono IVR, in Abbandono Gruppo, in Casella VoCALE o Rifiutate dagli operatori*
- Possibilità di filtrare per periodo (ieri, oggi, dal..al..), servizio, chiamante....
- Funzionalità di **ricerca avanzata** ed **Esportazione** dei dati su Excel
- **Evidenza** di quelle «**già rigestite**» (sia inbound che in outbound)



Selezione periodo	Data da	Data a	Chiamante	Numero Chiamato	In. Alt. n.	St. Chiam.
Oggi	15/11/2016	15/11/2016				25 Abb IVR
Chiamate perse. Riga 45 di 62						
	15/11/2016 11:53		0041919211	03319351		25 Abb IVR
principale	15/11/2016 11:53		004191	03319351		25 Abb IVR
principale	15/11/2016 11:53		0041919	03319351		8 Abb IVR
principale	15/11/2016 12:04		3339437			





CHIAMATE IN CORSO

- Monitoraggio tutte le chiamate in corso
 - Evidenza del chiamante e del chiamato
 - Evidenza della **durata** e dello status in cui si trova la chiamata
 - Individuazione del nominativo del chiamante in base alla **rubrica centralizzata**
- Ricerca avanzata su ogni campo ed Esportazione dei dati su Excel

The screenshot shows the 'Chiamate In Corso' (Active Calls) section of the iPhone.BOX software. The interface includes a header with the user's name 'UTENTE XXYY' and email '227@siseco.it'. Below the header is a table with columns for 'Chiamante' (Caller), 'Chiamato' (Called), 'Durata' (Duration), and 'Stato' (Status). The table contains two rows of active calls.

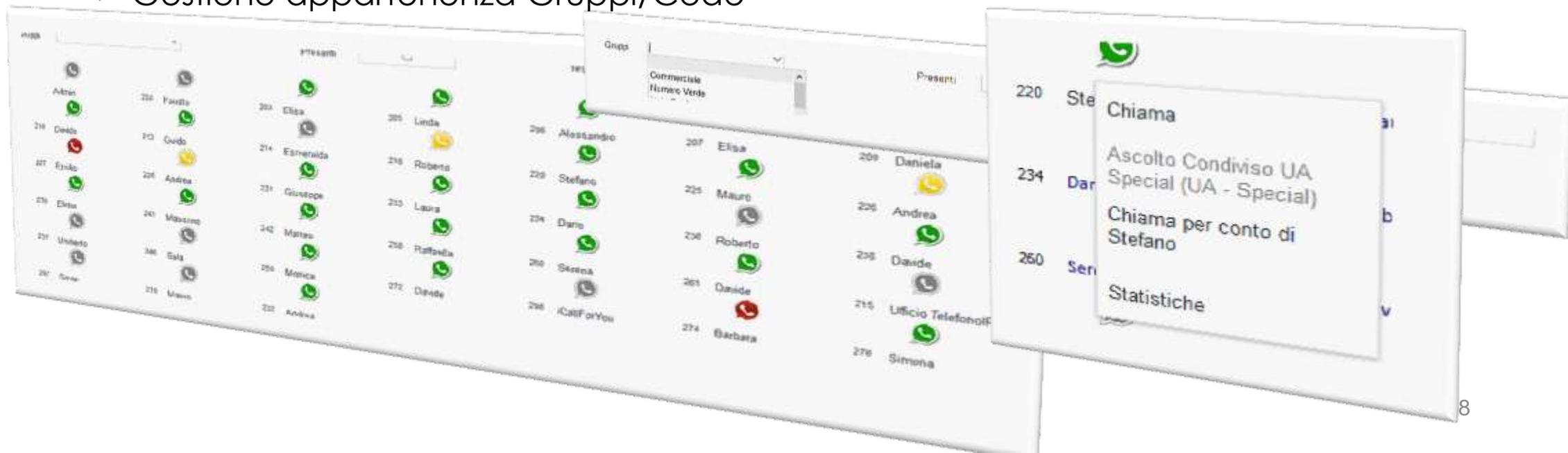
Chiamante	Chiamato	Durata	Stato
274 (Barbara (274))	19	00:00:22	In corso (Mediatrice 4BRI 01Dft)
227 (Emilio (227))	3403745	00:00:29	In squillo (Mediatrice 4BRI 01Dft)





OPERATORI/INTERNI

- **Monitoraggio operatori Real Time** , con possibilità di filtrare per Gruppi/Code, solo presenti e con una comoda ricerca rapida a testo libero
- **Funzionalità sugli interni:**
 - ✓ Controllo stato e Diagnostica
 - ✓ Chiamata diretta verso un operatore
 - ✓ Ascolto condiviso (funzionalità di Coaching)
 - ✓ “Chiama per conto di altro operatore...”
 - ✓ Statistiche dell'operatore selezionato: Oggi, ultimi 30gg, Sempre
 - ✓ Gestione appartenenza Gruppi/Code





DASHBOARD

- Rappresentazione sintetica stato operatori
- Grafico Real Time relativo all'impegno delle linee nel tempo
- Elenco Gateway e relativo stato di occupazione Real Time
- Possibilità di accedere in modo rapido all'elenco di operatori Disponibili, Liberi, In Pausa ed Occupati



REPORTING

- **Statistiche sintetiche e dettagliate per quantità e tempi**
- Possibilità di filtrare i dati in base a svariate tipologie analisi
- Grafico che mostra l'andamento dei dati selezionati in forma tabellare
- Analitico dettagliata delle chiamate filtrata per periodo temporale
- Analisi di utilizzo gateway utile per il **dimensionamento canali**
- Filtri ed Esportazione dei dati su Excel





ANALISI NUMERICA

Sintetica

- ▶ (T) Quantità Chiamate complessive
- ▶ (G) Quantità Chiamate Gestite
- ▶ Quantità Abbandoni e Persi e Inoltrate/VocalBox
- ▶ Livello di servizio (LS) = G/T %
- ▶ (Grafico solo per valori T e G)

Dettagliata

- ▶ Quantità Chiamate complessive
- ▶ Quantità Chiamate Gestite
- ▶ Quantità Abbandoni IVR
- ▶ Quantità Abbandoni Grp
- ▶ Quantità Abbandoni GrpLong
- ▶ Quantità Chiamate brevi
- ▶ Quantità Perse
- ▶ Quantità chiamate Inoltrate/VocalBox
- ▶ Livello di servizio (LS)
- ▶ (Grafico solo per valori T e G)





ANALISI TEMPI

Sintetica

- ▶ (T) Quantità Chiamate complessive
- ▶ (G) Quantità Chiamate Gestite
- ▶ (C) Tempo Medio conversazione (Avg(Talktime))
- ▶ (A) Tempo Medio Attesa
- ▶ Livello di servizio (LS)
- ▶ (Grafico solo per valori C e A)

Dettagliata

- ▶ (T) Quantità Chiamate complessive
- ▶ (G) Quantità Chiamate Gestite
- ▶ Totale chiamate (Sum(TotalTime))
- ▶ Tempo media totale chiamata (Avg(TotalTime))
- ▶ Totale conversazioni (Sum(Talktim))
- ▶ (C) Tempo Medio conversazione (Avg(Talktime))
- ▶ (A) Tempo Medio Attesa



Scelta Analisi
Filtro per servizio

Statistica **Numerica e Tempi** Raggruppamento **Fascia Oraria** Periodo **Ultimi 30 giorni** Data inizio **12/06/2017**
 Selezione Servizi Analizza Visual. Grafico Data fine **12/07/2017**

Campi con sfondo colorato obbligatori

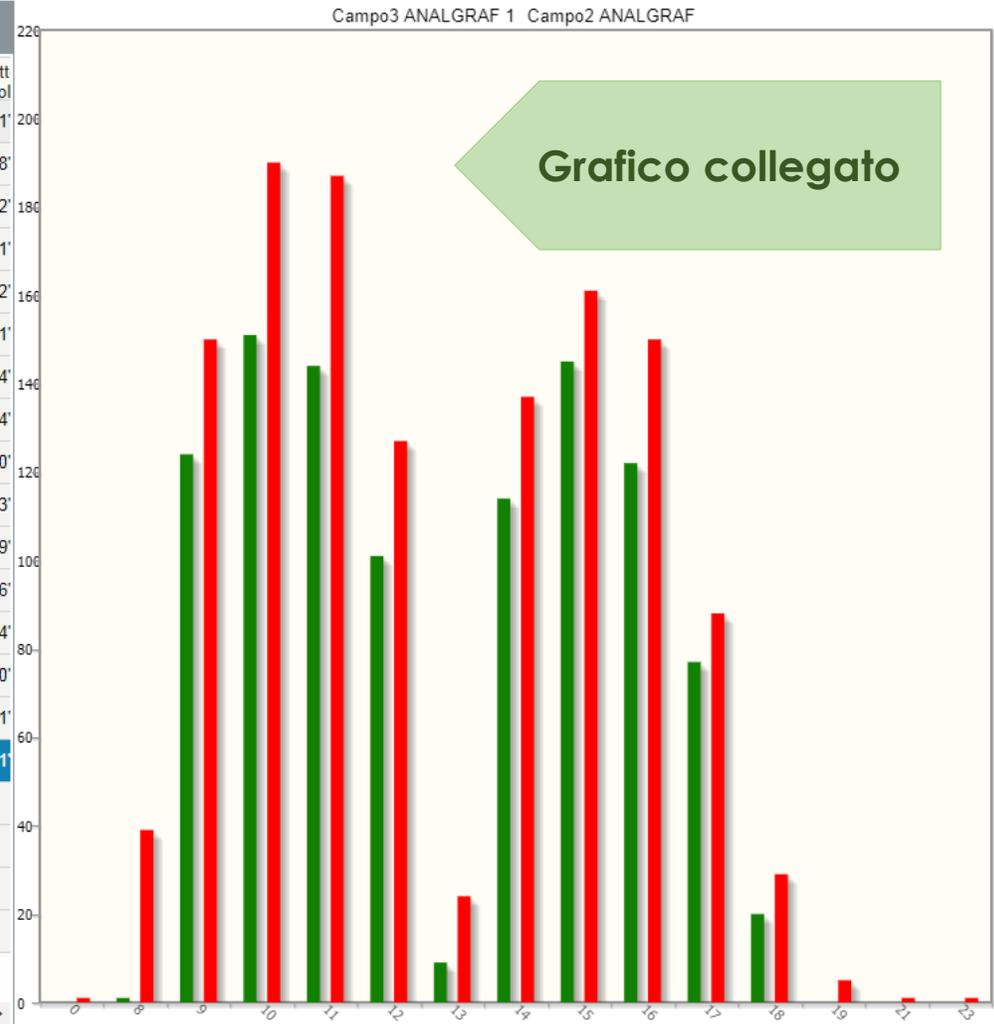
Filtro di periodo

Numerica e tempi-Ragg.: Riga 1 di 16

Fascia Oraria	Chiamate Complessive	Durata Complessiva	Media Chiamate	Gestite	Totale Conversato	Media Abbandoni	Abbandoni Gruppo	Att compl
0	1	00m 23"	00m 23"	0				00m 21'
8	39	08m 25"	00m 13"	1	02m 37"			00m 08'
9	149	15h 24m 40"	06m 12"	123	12h 43m 13"			00m 22'
10	188	16h 25m 54"	05m 15"	149	13h 07m 23"			00m 21'
11	182	11h 21m 44"	03m 45"	139	08h 25m 32"			00m 22'
12	123	08h 57m 29"	04m 22"	97	06h 50m 36"			00m 21'
13	24	01h 22m 32"	03m 26"	9	01h 00m 46"			00m 24'
14	136	11h 20m 10"	05m 00"	114	08h 39m 46"		1	00m 24'
15	157	16h 55m 19"	06m 28"	141	13h 15m 51"		15	00m 20'
16	146	10h 22m 08"	04m 16"	118	07h 48m 04"		22	00m 23'
17	85	08h 24m 55"			4m 06"		10	00m 19'
18	29	02h 28m 47"			5m 09"		5	00m 16'
19	5	02m 45"			0m 31"		4	00m 24'
21	1	00m 22"					1	00m 20'
23	1	00m 01"	00m 01"	0			1	00m 01'
TOTALE	1266	103h 15m 34"	04m 54"	985	80h 14m 34"		241	16 00m 21'

Raggruppamenti
Fascia Oraria
Giorno settimana
Giorno del mese
Data
Mese/Anno
Quarter/Anno
Anno
Interno/Extension
Servizio
Gruppo/IVR

Report Web Real Time, Export in XLS





Esempio 1 – Servizio Pronto intervento

Servizio pronto intervento, registrazione chiamata e gestione SMS di conferma intervento avvenuto

- Pianificazione reperibilità dei tecnici

Pianificazione reperibilità servizio "Pronto Intervento"					
Data	Ora	Tecnico 1	Cell.	Tecnico 2	Cell
12/01/2017	12.00	Brambilla Marco	333.5599090	Colombo Andrea	335.9877654
12/01/2017	20.00	Rossi Giovanni	334.7878987	Ferraro Giulio	345.0909876



Esempio 2 – Report pronto intervento

Report multicanale per servizio di pronto intervento





SOLUZIONI E CONSULENZA A 360 GRADI

ECONOMICA

Se hai già un PBX/CTI grazie al cloud possiamo essere più flessibili ed economici nella manutenzione ed evoluzione



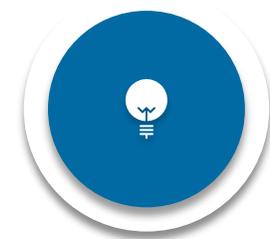
NO CHIAMATE PERSE

Possibilità di avere INFINITI canali VOIP
Inbound a costo zero.
Funzione Parking Calls



IT MANAGEMENT

Connettività ridondata
Sicurezza / Antivirus
Disponibilità 99,99%
Backup



DISASTER

Grazie al cloud possiamo offrire una soluzione completamente ridondata anche su DC molto distanti tra loro



SMARTWORKING

Grazie al cloud è semplice avere più sedi, teleoperatori, scalabilità



STEP BY STEP

Introduzione graduale della soluzione e altamente scalabile



READY TO BOOST CUSTOMER EXPERIENCE ?

MILAN – ITALY – 800 944 599





800 944 599

GRAZIE

