

Predictive Dialing Adattativo

- **Aumenta la produttività delle tue campagne al doppio !**
- **I tempi di attesa da due chiamate si riducono fino a pochi secondi.**
- **Scalabile con ottimi risultati da 5 fino a 1000 postazioni**
- **Rispetta tutte le normative vigenti**
- **Semplice da impostare, opera in modo completamente automatico**, adattandosi automaticamente a tutti gli elementi che contribuiscono al complesso calcolo per massimizzare i contatti utili (linee disponibili, andamento contattabilità per fascia oraria, durata media contatti, operatori disponibili, ...)



Agli operatori solo i contatti "utili" !

Con questo modulo le chiamate Outbound sono gestite da un apposito servizio lato server che applica **algoritmi di Power Dialing e di Adaptive Predictive Dialing** per la composizione dei numeri da instradare verso gli operatori, in modo da **generare solo contatti utili**.

Nelle campagne di telemarketing **aumenta la produttività fino al 50%** rispetto ai sistemi manuali. La media dei minuti di conversazione aumenta da 30-35 fino a **40-50 minuti l'ora**.



Una volta determinate le campagne che devono operare in questa modalità e tutte le relative impostazioni di lavoro vengono richiesti al **CRM** i nominativi "da contattare". Con questa tecnica il sistema effettua delle predizioni sul numero di contatti che saranno necessari nei prossimi secondi e automaticamente emette chiamate anche quando tutti gli operatori sono ancora impegnati in conversazione.



Stato	Intervallo (min)*	Numero Tentativi	Priority Gap
Non Trovato	30	20	0
Fax	60	5	2
Segreteria	30	20	0
Risposta IVR	5	5	1
Abbandato su Ring	5	30	-3
Passaggio ad operatore	5	30	-4
Abbandato su Resp.	5	30	-4
Riconoscimento Errato	60	25	1
Numero Errato	5	1	0
Occupato	15	25	-1
Occupato Veloce	30	20	0

La **precisione dell'algoritmo è accresciuta** dall'aggiornamento costante e real-time di molti fattori, quali ad esempio: il tempo medio di conversazione residua, la percentuale di contatti utili, il tempo medio di risposta della lista, la media mobile della "contattabilità di lista" e così via,

adattando la velocità del sistema alla realtà delle chiamate gestite dagli operatori che in sala operano sulla coda "ACD" di ogni singola campagna.

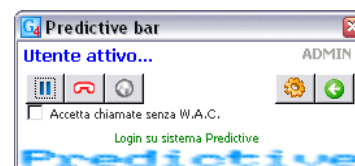
In seguito ad ogni contatto viene determinato automaticamente l'esito distinguendo due casistiche:

- **contatto utile** (ha risposto un cliente)
- **contatto non utile** (occupato, non risponde, fax, numero errato, ...)

Nel caso di **contatto utile** procede all'inoltro alla coda ACD associata alla campagna. Nel caso in cui tutti gli operatori sono occupati è possibile "abbattere" il contatto al primo ring oppure accodarlo riproducendo un messaggio di attesa, oppure inoltrarlo "come emergenza" ad un'altra coda ACD.

Nel caso di **contatto non utile** è possibile stabilire varie politiche per riprovare il contatto successivamente. Le politiche sono definite **per campagna** e **specifiche al tipo di esito**:

- **occupato**: in questo caso si presuppone che il cliente sia disponibile e presente, pertanto con alta priorità verrà ritentato il contatto dopo pochi minuti
- **numero errato/fax**: viene riprovato il contatto a distanza di pochi minuti per il numero di volte richiesto. Al termine il sistema chiuderà come "non reperibile" il contatto indicandone la corretta motivazione
- **non risponde**: questo è il caso più importante da gestire con politiche particolari che tendono a **massimizzare la "contattabilità della lista"** nel suo complesso. In questo caso il sistema riprova qualche volta (in genere tre volte) nello stesso turno (esempio al mattino), successivamente ritenta altrettante volte nei turni "lavorativi" successivi (es. pomeriggio e sera). Il sistema infine può tentare in più giorni infra-settimanali ed infine tenta al sabato nei turni lavorativi disponibili. Al termine di questo processo se non è mai riuscito a trovare il contatto il sistema chiuderà come "non reperibile" il contatto indicandone la corretta motivazione



Richiami su abbattuto: il sistema è in grado di gestire in modo particolare i richiami su abbattuto in modo da evitare che possa accadere nuovamente allo stesso cliente il caso di abbattimento al ring. In questi casi infatti è possibile gestire i richiami su abbattuto in modalità Progressive Mode.

Richiami privati: anche in questo caso il sistema gestisce in modo particolare i richiami privati in modo da garantire che l'operatore che gestirà il contatto utile sia corretto. In questi casi il sistema opera in modalità "Preview Mode".

Modalità di chiamata gestibili		
Anteprima (Preview Mode)	Questa modalità di composizione permette all'operatore di prendere visione delle informazioni relative alla persona da contattare, alle sue caratteristiche e alle informazioni gestionali eventualmente collegate, prima di effettuare la chiamata.	✓
Richiesta (Request Mode)	Sviluppata specificamente per la gestione del portafoglio clienti, questa modalità consente di gestire la composizione telefonica, le richiamate e la ricerca di contatti in funzione di criteri specifici, lasciando all'operatore l'iniziativa di effettuare la chiamata.	✓
Progressiva (Progressive Mode)	Questa modalità viene utilizzata tipicamente nelle campagne B2B. Il sistema effettua una chiamata non appena un operatore è disponibile, trasferendogli solo le comunicazioni utili, mentre le chiamate errate/senza risposta/occupato vengono automaticamente qualificate.	✓
Predittiva (Predictive Mode)	Permette di aumentare in modo significativo il numero di contatti , indipendentemente dal momento della giornata. La composizione telefonica viene eseguita grazie ad efficienti algoritmi, tenendo conto di un certo numero di chiamate non produttive, della durata media delle comunicazioni e dello stato degli operatori. Solo le chiamate utili vengono trasmesse all'operatore, aumentando in tal modo la durata di conversazione effettiva di ogni ora.	✓

Vantaggi di business	Funzionalità principali
Completo supporto contemporaneo per attività B2C e B2B. Mediante una semplice configurazione è possibile gestire le prerogative tipiche di ogni tipologia di campagna.	Anteprima del dialing - Presenta all'operatore un record del cliente da verificare prima di effettuare la chiamata
Completo supporto sia per attività TELESALE sia per attività AGENTSAL. Il sistema consente di attivare in parallelo diversi algoritmi predittivi, funzionali alla tipologia di attività (TELE o AGENT)	Dialing di precisione - Elimina le chiamate di disturbo dovute all'indisponibilità degli operatori
Ottimizzazione contemporanea delle agende appuntamenti, delle zone e delle chiamate Predictive !	Predictive Dialer - Avvia le chiamate outbound sulla base dell'anticipata disponibilità dell'operatore
Maggiore produttività e possibilità di fornire un servizio di qualità superiore utilizzando sofisticati algoritmi di predictive dialing e strumenti per l'ottimizzazione degli operatori	Analisi delle chiamate - Consente di rilevare i risultati derivanti dal mancato contatto (linea occupata, nessuna risposta o segnale fax) con un elevato livello di precisione
Ottimizzazione degli investimenti con Computer Telephony Integration (CTI) già compresa e totalmente autonoma	Call Blending - Consente di ottimizzare l'assegnazione degli operatori per la gestione delle chiamate inbound e outbound
Riduzione dei costi operativi al minimo mediante soluzioni su sistema distribuito e connettività IP per gestire più team di operatori e postazioni di dialing	Connettività IP - Consente di ridurre i costi telefonici offrendo connettività VoIP (Voice over IP) tramite una rete dati esistente alle postazioni degli operatori in sede o fuori sede
Implementazione di misure di sicurezza in grado di supportare una rigida conformità alle normative aziendali e del settore	Dialing multinumero - Aumenta la probabilità di stabilire un contatto grazie alle opzioni di multiselezione degli ultimi tre numeri e del numero dell'interno
Miglioramento dell'efficienza degli operatori mediante una complessa classificazione delle chiamate e opzioni desktop aperte e personalizzabili	Multi campagna - Consente agli operatori di gestire contemporaneamente più campagne attive in modo semplice. Il sistema evidenzia sempre in modo rapido e chiaro (utilizzando ad esempio colorazioni differenti, oltre agli scripting differenti) a quale campagna si riferisce la chiamata in corso
Coinvolgimento in interazioni personalizzate ed efficienti in grado di produrre un'esperienza positiva e di promuovere future opportunità di vendita	Priorità Automatiche - Assegna automaticamente la priorità ai contatti definendo criteri specifici per ogni tipologia di esito. Questo consente di definire in modo molto preciso le politiche di richiamo
Gestione delle campagne con strumenti di supporto delle decisioni e della gestione solidi e flessibili	Gestione degli avvisi - Consente ai responsabili di verificare costantemente le prestazioni del sistema e di essere immediatamente avvisati quando queste richiedano intervento
Gestione attività Inbound e Outbound contemporanea - E' possibile anche definire un limite massimo di linee utilizzabili per ogni campagna Outbound Predictive	Gestione delle richiamate - Consente di gestire i requisiti di richiamata pianificata per l'operatore
Completa flessibilità. E' possibile modificare in tempo reale le impostazioni del sistema anche durante l'attività	Richiamate private - Consente agli operatori di specificare se desiderano essere assegnati come "titolari" di una determinata chiamata
Garanzia di conformità alle normative per gli operatori e per i clienti grazie a strumenti per la gestione delle attività come i livelli di chiamate di disturbo e i tempi di chiamata	Skills-based Routing - Associazione degli operatori con skill particolari a clienti specifici
	Reportistica completa - Consente di ottenere una visualizzazione chiara e concisa delle prestazioni del contact center grazie alla creazione di report esaustivi

VANTAGGI ESCLUSIVI

Rispetto agli altri sistemi di Predictive, il modulo di **SISECO** offre diversi **vantaggi "esclusivi"**, che consentono:

- massima **flessibilità**
- **semplicità** di gestione
- **molteplici** modalità di servizio
- **sistemi di analisi** sia automatici che manuali

Multi Mode Parallel	Il sistema consente di operare contemporaneamente con più campagne Inbound e Outbound. Per ogni campagna Outbound è possibile scegliere la modalità di lavoro preferita in base all'attività ed all'obiettivo.
Campaign's Line Limit	E' possibile impostare un limite massimo di linee utilizzabili dal predictive per ogni campagna, al fine di consentire alla stessa CTI la possibilità di operare in Multi Mode Parallel .
Always Open Campaign	Le campagne che operano in Predictive possono essere costantemente modificate, aggiungendo o togliendo nominativi alle liste oppure modificando le impostazioni. Il sistema si adatterà automaticamente.
Mobile Average Statistics	Le statistiche del sistema predittivo vengono sempre determinate sia in tempo reale sia sulla base di medie mobili orarie. Questo consente di ottimizzare il patrimonio informativo del sistema mantenendo al contempo la necessaria reattività rispetto al mutare delle condizioni.
Real Time Monitor	E' uno strumento che consente di monitorare ogni minimo dettaglio dell'andamento istantaneo e progressivo del sistema. Attraverso il monitor è possibile anche utilizzare un "Acceleratore" per aumentare la velocità del sistema oltre alla velocità consigliata automaticamente dai calcoli predittivi.

SISECO - GAT CRM Real Time Monitor - Version 2.1.36 - [GatPd_Monitor - Started 22/01/2007 20.32.2]

Filtro Op. Aggiorna AggiornaAll Status PD PD View Status OP Acceleratore

Refresh - Stopped

[All]
33-Campagna Winback Predictive Gruppo: [777] - Timeout: [40] - Max Linee: [120]

STATO GENERALE GATVoiPredictive [2.0.65] : (22/01/2007 20.32.30)
 Numero linee rilevate: 120
 Numero linee libere: 55
 Chiamate predictive effettuate: 15191
 Chiamate private effettuate: 1259
 Chiamate correnti: 5
 Chiamate private in attesa: 211
 Campagne predictive: 1
 Intervallo per statistiche sul breve(secondi): 200
 MaxOverbooking: 3
 Pausa tra Chiamate Voip(msec): 150
 Richieste HTTP: 105408
 Richieste HTTP al minuto: 299
 Tempo risposta HTTP medio in un minuto(ms): 000000.54
 Socket Aperti: 10
 Eventi AHS mancanti su 100: 4
 Ultimo controllo chiamate: 22/01/2007 20.32.17

Stato Generale del Predictive

SISECO - GAT CRM Real Time Monitor - Version 2.1.36 - [GatPd_Monitor - Started 22/01/2007 20.32.28 - User: [User: Daple] [12454M] * - 1]

Filtro Op. Aggiorna AggiornaAll Status PD PD View Status OP Acceleratore

Refresh - Stopped

[All]
33-Campagna Winback Predictive Gruppo: [777] - Timeout: [40] - Max Linee: [120]

ORA	0	5	10	15	20	25	30	35	40
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	423	366	309	252	195	138	79	20	0
25	773	1099	1309	1497	1685	1874	2062	2250	2438
30	768	1096	1306	1494	1682	1870	2058	2246	2434
35	1114	1367	1620	1873	2126	2379	2632	2885	3138
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	142	179	216	253	290	327	364	401	438

Operatore	Status	Last State	Last Change	Event
001	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
002	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
003	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
004	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
005	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
006	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
007	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
008	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
009	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
010	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
011	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11
012	[Offline]	Offline	22/01/2007 20.34.03	0h 00.11

Mobile Average Statistics - Statistiche per fascia oraria

SISECO - GAT CRM Real Time Monitor - Version 2.1.36 - [GatPd_Monitor - Started 22/01/2007 20.32.28 - User: [User: Daple] [12454M] * - 1]

Filtro Op. Aggiorna AggiornaAll Status PD PD View Status OP Acceleratore

Refresh - Stopped

[All]
33-Campagna Winback Predictive Gruppo: [777] - Timeout: [40] - Max Linee: [120]

Operatori: 001, 002, 003, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012

Operatori: 013, 014, 015, 016, 017, 018, 019, 020, 021, 022, 023, 024, 025, 026, 027, 028, 029, 030, 031, 032, 033, 034, 035, 036, 037, 038, 039, 040, 041, 042, 043, 044, 045, 046, 047, 048, 049, 050

Chiamate Private con status real-time degli operatori

SISECO - GAT CRM Real Time Monitor - Version 2.1.36 - [GatPd_Monitor - Started 22/01/2007 20.32.28 - User: [User: Daple] [12454M] * - 1]

Filtro Op. Aggiorna AggiornaAll Status PD PD View Status OP Acceleratore

Refresh - Stopped

[All]
33-Campagna Winback Predictive Gruppo: [777] - Timeout: [40] - Max Linee: [120]

Operatori: 001, 002, 003, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012

Operatori: 013, 014, 015, 016, 017, 018, 019, 020, 021, 022, 023, 024, 025, 026, 027, 028, 029, 030, 031, 032, 033, 034, 035, 036, 037, 038, 039, 040, 041, 042, 043, 044, 045, 046, 047, 048, 049, 050

Per i più tecnici: statistiche per esito tecnico di dettaglio

Tutela degli Operatori e del Call Center

Attraverso semplici parametri è possibile scegliere il **“grado di autonomia”** che si desidera lasciare agli operatori, anche in funzione del loro inquadramento.

L'operatore può così scegliere o meno quando e quanto rendere disponibile il suo operato al sistema, inserendo o togliendo la **“Pausa Caffé”**.

Quando una chiamata viene risposta la stessa viene inoltrata ad **un operatore che si è reso disponibile**, il quale **visualizza immediatamente il nominativo** chiamato, avendo così anche la possibilità di rifiutare il contatto.



- 1) L'utente **inizia l'attività** togliendosi dallo stato iniziale di "Pausa". Si rende così disponibile alle code delle campagne che operano in modalità **“Predictive”**. Può anche consultare preventivamente gli **“Script”** predisposti dal Call Center Manager, così da essere preparato all'arrivo dei "contatti utili".
- 2) Arrivo di una **“Prima chiamata”** per **COLOMBO DOMENICO** sulla campagna **“nuova campagna di esempio”**. La barra visualizza immediatamente il contatto.
- 3) Nel caso di un **“Richiamo Privato”** per **COLOMBO DOMENICO** sulla campagna **“nuova campagna di esempio”**, la barra visualizza la scritta **“Richiamo per...”**
- 4) Al termine di una chiamata è possibile impostare la ripresa dell'attività in automatico oppure lasciare che l'operatore riprenda l'attività premendo il tasto di fine **“After Call Work”**