



Contact Center al servizio delle Multi Utility

Iphone.box è un prodotto di **Contact Center** che consente di gestire al meglio le comunicazioni con i clienti ed i prospect delle aziende che erogano servizi all'utente (GAS ed Energia Elettrica ad esempio) all'interno di un unico ambiente completamente WEB 2.0.

Affiancato con GAT.crm oppure b.com CRM lavora contemporaneamente su **più canali di comunicazione**, in modalità **"multimedia blending"** e sfrutta al meglio le caratteristiche del protocollo **"SIP"**. Gli utenti possono gestire contatti attraverso un qualsiasi canale (e-mail, fax, sms, voce, video,...).

Il **sistema ACD multimediale** per la distribuzione dei Contatti entranti può essere completamente programmato per assegnare agli operatori altre attività (es. ricezione fax ed email tipicamente asincroni rispetto alla richiesta dell'utente) durante i momenti di calma, sfruttando le peculiarità di ogni tipologia di messaggio.

Grazie a queste funzionalità si ottengono esperienze di contatto particolarmente evolute con la propria clientela (chiamate inbound, outbound, e-mail, sms, fax, chat, IM, ...) e sempre dalla stessa postazione di lavoro.

Il **sistema di blending è semplice e completamente trasparente**, secondo regole programmabili e senza che gli operatori debbano effettuare alcuna operazione.

Iphone.BOX per le Utility, conforme alle regole (AEEG)

L'attuale normativa italiana prevede regole precise per le modalità di erogazione dei servizi e la misurazione della qualità e dei livelli di efficienza. A tal proposito l'ultima direttiva emanata dall'**AEEG** (numero **139/07** - articolo art. 21.1) indica i requisiti che devono essere rispettati.

IphoneBox consente di adeguarsi a tale normativa in quanto, oltre ad implementare i servizi desiderati offre tutti gli strumenti necessari per garantire qualità nel servizio erogato ed evidenziare gli indicatori previsti.

Con IphoneBox si possono effettuare tutti i **servizi all'utenza**:

- **Servizi commerciali**: per spiegare ed informare il cittadino delle opportunità o delle novità che l'azienda propone
- **Servizi amministrativi**: per ricevere chiarimenti in merito alla propria posizione amministrativa, alle fatture o al cambio di contratto o anagrafica
- **Servizi tecnici**: per segnalare guasti, anomalie
- **Servizi di tele lettura e autolettura**

La normativa AEEG (Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas) n. 139/07 art. 21.1 definisce i parametri a cui le società devono uniformarsi per garantire un miglioramento dei servizi all'utenza.

All'art. 21.1 sono indicati i seguenti requisiti:

- Attivazione di un servizio di **Contact Center** commerciale con uno o più numeri telefonici.
- **Rispetto degli standard generali** di qualità dei servizi telefonici quali accessibilità al servizio (**AS**), tempo medio di attesa (**TMA**), livello di servizio (**LS**).
- **Documentazione che attesti la qualità del servizio** erogato attraverso la predisposizione di opportuni report.

IphoneBox è la soluzione **ALL IN ONE** che offre, a partire semplicemente dai flussi telefonici, tutto quanto è necessario per erogare il servizio secondo le normative e rispettare gli standard previsti dalla normativa, offrendo anche funzionalità particolari come, ad esempio, "Autolettura contatore".

Implementazione dei Servizi

Servizi commerciali

E' importante per una società che eroga servizi poter qualificare al meglio tutte le richieste commerciali al fine di comprendere il grado di soddisfazione dell'utenza ed individuare le varie opportunità che il mercato offre. Mediante un IVR (**semplice o vocale**) viene richiesto al cliente di indicare il tipo di esigenza così da inoltrare lo stesso all'operatore più idoneo. Integrato con i sistemi CRM di SISECO è possibile sfruttare tutte le potenzialità anche per attività di outbound (telemarketing, indagini di mercato, etc).

Servizi amministrativi

E' possibile gestire mediante il risponditore automatico multinodo e programmabile infiniti servizi in base agli orari ed al numero telefonico, facendo in modo che l'operatore visualizzi il cliente appena arriva la chiamata oppure l'utente possa lasciare la richiesta in modalità "self-service" al sistema.

Servizi tecnici

Gestire le segnalazioni inerenti i servizi erogati (guasti, anomalie ed interruzioni di servizio) è strategico per le utilità. E' possibile gestire le segnalazioni inoltrando le chiamate anche direttamente al tecnico reperibile più vicino all'utente che segnala la problematica.

Servizi di autolettura

La lettura dei contatori è sicuramente un grosso dispendio di risorse e tempo e poterlo gestire in modalità completamente self-service consente all'utenza di segnalare i propri consumi in ogni momento della giornata ed in modo molto rapido ed all'azienda un grosso risparmio economico.

Il cliente chiama il servizio, si identifica mediante il proprio codice ed inserisce la lettura determinata dal contatore.

CRM (Customer Relationship Management)

E' possibile integrare IphoneBox con le piattaforme di CRM di SISECO.

E' fondamentale infatti porre il CLIENTE al centro dell'intera piattaforma tecnologica. Grazie al CRM l'operatore è in grado di conoscere la storia del cliente stesso appena contatta l'azienda !

L'analisi di queste relazioni è strategia per i successivi e continui miglioramenti dell'offerta e dei servizi erogati.

Le funzionalità complessive della piattaforma CRM sono:

- **Customer Relationship & Interaction Management**
- **Sales Force & Contact Management**
- **Campaign management (CM)**
- **Servizi SIP (VoIP) integrati con sistema di Vocal Recording**
- **Gestione appuntamenti & feedback**
- **Backoffice Services avanzati**
- **Disponibilità di SDK e Simple# per le personalizzazioni**

Per ulteriori informazioni

SISECO

- http://www.siseco.com/pro/voice_over_ip/iphonebox-centralino-software-voip.htm
- www.siseco.com
- commerciale@siseco.it

Centro Direzionale "SEMPIONE"

20028 San Vittore Olona (MI)

Corso Sempione 270

Tel 0331 9351 – Fax 0331 9351.51