

# CONTACT CENTER OPTIMIZATION



## LA CENTRALITÀ DEL CONTACT CENTER

Per un fornitore di servizi, tradizionali o innovativi, la comunicazione con il pubblico rappresenta un impegno non trascurabile: lettere, e-mail, siti web, social network e call center generano centinaia di migliaia di contatti giornalieri. Il telefono è ancora oggi il mezzo maggiormente utilizzato dalla clientela. Per incrementare la qualità del servizio e trasformare ogni contatto in un'opportunità per l'azienda, vengono tipicamente ingaggiate svariate società in outsourcing specializzate nel fornire servizi di call center.

## LE SFIDE DELL'OUTSOURCING

Gestire più outsourcer richiede una pianificazione ottimale delle risorse: ogni settimana è necessario elaborare i piani di traffico e lo staffing orario per le settimane successive, e condividerli con ciascun outsourcer per far fronte alle richieste previste. Il compito del Contact Center è dunque molteplice:

1. Effettuare previsioni del traffico telefonico inbound, in funzione dei giorni della settimana, degli orari, dei rami del servizio e del tipo di chiamante.
2. Decidere i criteri di distribuzione del traffico tra gli outsourcer in modo da soddisfare i vincoli contrattuali, evitare sprechi o inefficienze e riflettere le strategie dell'azienda.
3. Prepararsi per fronteggiare eventi eccezionali, anomalie, guasti, e supportare l'offerta commerciale mirando alla massima efficienza nella gestione delle comunicazioni con la clientela.

## ADDTOBUILD IN A NUTSHELL

AddtoBuild è una soluzione di business intelligence cloud-based "chiavi in mano" che integra un motore di analisi statistica e previsionale, un'interfaccia web dedicata alla rappresentazione grafica dei risultati e all'interazione con strumenti esterni, e le competenze necessarie per la messa a punto e l'aggiornamento dei modelli di calcolo.

La qualità dei risultati è garantita dal team di esperti incaricato di impostare, testare e mantenere efficienti e performanti i modelli matematici utilizzati per elaborare le analisi.

### Punti di forza:

- È una piattaforma modulare indipendente dagli ambiti applicativi
- È predisposto alle verticalizzazioni e alle integrazioni con strumenti esterni
- Pur essendo aperto a vari livelli di complessità è molto semplice da usare
- Non richiede l'installazione on-premise di complesse componenti applicative

## ADDTOBUILD FOR CONTACT CENTER

La verticalizzazione di Addtobuild per i Contact Center comprende l'elaborazione dei modelli di previsione delle chiamate, un ambiente di analisi completo ed i cruscotti specializzati progettati per supportare l'azienda nell'operatività quotidiana.

Il sistema è stato progettato per fornire previsioni di traffico affidabili basate sullo storico delle settimane precedenti, sulle campagne di invio fatture regolari e a conguaglio, sui solleciti, sulle azioni di credito, sulle campagne pubblicitarie e sulle festività.

I piani elaborati automaticamente possono essere integrati con eventuali modifiche manuali, in funzione di eventi non sistematici indicati dagli utilizzatori del sistema. Ogni fonte di dati pertinente l'elaborazione del piano presente nell'ambiente è esplorabile sotto forma di report tabellare con delle query classiche e viene rappresentata graficamente.

È inoltre possibile determinare il numero di risorse necessarie per fronteggiare le richieste stimate, soddisfacendo il livello di servizio prestabilito. L'integrazione dello strumento per il calcolo dello staffing con il sistema di gestione delle pianificazioni permette di lavorare direttamente su una situazione realistica e simulare la ripartizione delle richieste in scenari verosimili. Inoltre consente di identificare potenziali situazioni critiche e verificare il fabbisogno di risorse in funzione di obiettivi differenti.

## FUNZIONALITÀ BASE

### Modelli di calcolo

- Previsione settimanale e infraday
- Previsione per canali/code di traffico
- Modelli di impatto degli eventi
- Analisi di sostenibilità
- Settimane simili

### Gestione gruppi di code e outsourcer

- Anagrafiche: partner, code, segmentazioni della clientela
- Calendario delle postazioni/percentuali di traffico per partner, coda e fascia oraria

### Elaborazione del piano

- Creazione di un piano strutturato
- Scenari *what-if* e modifiche del piano

### Fruizione e rappresentazione dei risultati

- Ambiente di analisi
  - > Analisi infografiche
  - > Reportistiche
- Gestione della Pianificazione
  - > Consolidamento
  - > Feedback con i partner
  - > Integrazione con i sistemi a valle
  - > Azioni dispositive
  - > Report di sostenibilità
  - > Calcolo extra capacity
  - > Simulazione staffing

## L'AZIENDA

Par-Tec S.p.A. è un software & infrastructure system integrator specializzato da oltre 15 anni nella fornitura di servizi professionali altamente qualificati e nella progettazione di soluzioni cross-market innovative e personalizzate.

Attraverso le due business unit localizzate a Roma e Milano offre consolidate competenze negli ambiti dell'IT Infrastructure & Services, della Business Intelligence e delle Vertical Applications dedicate al mercato finanziario.



### **direzione e sede legale**

via campanini 6, 20124 milano  
tel: 02-66.732.1 - fax: 02-66.732.300

### **unità operativa**

p.zza san benedetto da norcia 33, 00071 pomezia (rm)  
tel: 06-9826.9600 - fax: 06-9826.9680

**Sito Web:** [www.par-tec.it](http://www.par-tec.it) **Email:** [info@par-tec.it](mailto:info@par-tec.it)