

# NOSTROMO

Piattaforma WEB Based per gestione completa di CALL CENTER

## **CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA**

La piattaforma sarà in grado di assolvere a tutte le funzioni di Call Center essendo in grado di offrire servizi verso le Imprese richiedenti quali :

- Campagne di Telemarketing IN-Bound
- Campagne di Telemarketing OUT-Bound
- Campagne di Sondaggi
- Campagne di Censimenti
- Campagne Questionario
- Trouble Ticketing
- Presa appuntamenti per Agenti Esterni
- Possibilità di creazione di Team di lavoro esterni
- Attivazione di uffici e operatori virtuali remoti
- Possibilità di cessione a terzi del servizio

Per quanto concerne l'amministrazione e la gestione dell'attività espletata, la piattaforma prevedrà le funzioni di :

- Creazione Utenti
- Creazione Campagne
- Monitoraggio attività Operatori
- Monitoraggio prossimità del raggiungimento dell'obiettivo
- Analisi grafica / statistica dei risultati delle attività
- Produzione stampe riassuntive delle attività
- Esportazione Files in formato convenzionale dei risultati delle attività

Per quanto concerne la tecnologia applicata per la realizzazione della piattaforma, l'aspetto innovativo consiste prevalentemente nell'impiego di un solo Server facente funzione di Web Server pubblico, a cui verrà collegato un centralino VOIP (Voice Over IP) in grado di inviare e ricevere telefonate da e verso l'esterno.

Gli operatori, quindi, per poter assolvere i loro incarichi dal proprio domicilio, dovranno essere dotati esclusivamente di un comune Personal Computer e di una connessione Internet con ADSL.

Raggiungendo via Internet il Server Web Pubblico, attraverso lo stesso potranno effettuare e ricevere chiamate utilizzando la scheda audio presente nel Computer.

## **SPECIFICHE TECNICHE E ANALISI DELLE FUNZIONI**

Verranno ora esaminate le funzionalità indispensabili per la realizzazione della piattaforma, la valutazione dei tempi necessari per il raggiungimento dell'ottimo e i relativi costi di realizzazione.

### **Funzionalità fondamentali della gestione UTENTI**

#### Generazione / Gestione Utenti

- Creazione Nuovo Utente
- Modifica caratteristiche Utente
- Assegnazione della lingua di lavoro dell'Utente

Gli Utenti, oltre ad avere una propria Classe di Appartenenza quali :

- Amministratore
- SuperVisor
- Team Leader
- Operatore

hanno la propria Lingua di lavoro assegnata. NOSTROMO adegua il proprio assetto in funzione della lingua assegnata all'Operatore. Le lingue nelle quali NOSTROMO opera sono :

- Italiano
- Inglese
- Francese
- Tedesco
- Spagnolo
- Olandese
- Russo
- Rumeno

#### Sicurezza accesso Utenti

Oltre ad assegnare a ciascun Utente credenziali univoche il termini di Login e PassWord, NOSTROMO provvede a registrare l'indirizzo IP dell'Utente e a creare per esso una sessione di lavoro univoca.

La Classe di Appartenenza descritta precedentemente riserva accessi ai dati e accessi a funzionalità in base ai diritti concessi al singolo ruolo garantendo all'Azienda la riservatezza delle informazioni.

## **Funzionalità fondamentali della gestione CAMPAGNE**

### Creazione di una Campagna

- Descrizione sommaria della Campagna
- Identificazione dell'Obiettivo
- Data di Inizio Campagna
- Data di Fine presunta

NOSTROMO provvede automaticamente ad effettuare una stima della data presunta di conclusione della Campagna sulla base della quantità di Prospect lavorati dagli Utenti assegnati alla Campagna stessa.

### Creazione del Bouquet di Prospect assegnato alla Campagna

NOSTROMO prevede l'importazione di elenchi di nominativi (Prospect) secondo quanto indicato dall'Azienda committente della Campagna.

L'Amministratore importa il set di informazioni all'interno di NOSTROMO assegnando a questo un nome. L'insieme generato viene considerato un Bouquet fine a se stesso anche nel caso in cui nel set di dati importato siano presenti Prospect già censiti nel DataBase di NOSTROMO.

NOSTROMO provvede infatti a deduplicare il set importato sulla base del DataBase di riferimento senza inficiare l'integrità dei singoli Bouquet assegnati alle singole Campagne.

### Creazione dello SCRIPT assegnato alla Campagna

NOSTROMO fornisce all'Amministratore e al SuperVisor un'interfaccia estremamente intuitiva e di semplice utilizzo che permette di creare le singole Schede che rappresentano ciò che l'Operatore, nello svolgimento della propria attività, dovrà effettuare nel corso della conversazione telefonica.

Le schede prevedono l'inserimento di campi quali :

- Campo TESTUALE
- Campo a Scelta OBBLIGATORIA
- Campo a scelta MULTIPLA
- Campo a scelta MULRIPLA COMPLESSA

Il Campo a scelta MULTIPLA COMPLESSA da luogo a ulteriori SCRIPT nidificati all'interno della Scheda in questione restituendo il controllo alla scheda successiva al termine dello Script nidificato.

### Creazione del FLUSSO assegnato allo SCRIPT della Campagna

NOSTROMO fornisce all'Amministratore e al SuperVisor un'interfaccia estremamente intuitiva e di semplice utilizzo che permette di assegnare la destinazione della risposta da parte dell'Intervistato verso la Scheda pertinente per logica.

Il FLUSSO può essere modificato a discrezione dell'Amministratore o del SuperVisor in base alle necessità emergenti nel corso dell'attuazione della Campagna senza che i risultati raccolti precedentemente subiscano alterazioni o vadano a compromettere l'analisi della Campagna.

Gli SCRIPT NIDIFICATI, frutto delle Schede a Scelta Multipla Complessa, possono essere analizzati singolarmente.

### Assegnazione REGOLE alla Campagna

NOSTROMO permette di assegnare a ciascuna Campagna REGOLE operative intese come fasce orarie e giornaliere durante le quali la Campagna può essere effettuata.

Questo dispositivo permette di assegnare alla singola Campagna le caratteristiche temporali di operatività ritenute idonee al fine del raggiungimento dell'obiettivo prefissato nelle caratteristiche della Campagna.

NOSTROMO provvederà automaticamente a proporre all'Operatore le Campagne operative nel momento in cui l'Operatore stesso si manifesta al sistema.

Sempre nell'ambito delle regole NOSTROMO permette di definire la gestione dei rimandi delle telefonate (RECALL) se assegnati allo stesso utente o al primo utente disponibile.

### Assegnazione UTENTI alla Campagna

L'Amministratore ha facoltà di assegnare a propria discrezione e secondo le necessità imposte dalla singola Campagna gli Utenti ritenuti idonei per lo svolgimento della stessa.

Nella fase di Assegnazione degli Utenti alla Campagna, l'Amministratore indicherà anche la lingua operativa di NOSTROMO. Nel momento in cui l'Operatore assegnato si manifesterà al sistema, questo assumerà l'assetto linguistico definito dall'Amministratore.

Inoltre, sulla base ed in forza delle REGOLE assegnate alla Campagna, di cui al punto precedente, l'Operatore avrà accesso esclusivamente alle Campagne operative a momento dell'ingresso nel sistema.

### Analisi della Campagna

NOSTROMO fornisce all'Amministratore la situazione dello stato di avanzamento della singola Campagne nei seguenti termini :

#### Analisi delle SCHEDE

Attraverso questa opzione è possibile visualizzare i totali delle risposte degli intervistati per ciascuna singola scheda sulla base delle caratteristiche assegnate alla scheda stessa ottenendo una situazione perfettamente leggibile e comprensibile.

#### Analisi Attività Operatore

Attraverso questa opzione è possibile visualizzare le informazioni relative all'attività svolta dal singolo Operatore evidenziando le percentuali di successo o di insuccesso nel raggiungimento dell'obiettivo prefissato per ciascuna singola Campagna.

La stessa procedura rappresenta inoltre un efficiente strumento di misurazione dell'attività effettivamente svolta dal singolo Operatore nell'ambito della giornata lavorativa nonché nell'ambito della singola Campagna.

### Funzionalità fondamentali della gestione dei PROSPECT

NOSTROMO censisce come singolo Prospect ogni anagrafica che viene inserita all'interno della piattaforma in occasione dell'importazione di file utente.

NOSTROMO dispone di un sofisticato dispositivo di deduplicazione che, grazie ad un algoritmo in grado di valutare l'assonanza tra due stringhe, permette di stabilire con una percentuale di errore prossima allo zero, la similitudine tra dette stringhe.

Grazie a questo dispositivo NOSTROMO riconosce nel file importato la presenza di Prospect già esistenti nel DataBase di riferimento evitando quindi di replicare l'informazione e limitandosi ad indicare nel Bouquet costituito il Codice\_ID assegnato al Prospect.

In questo modo si rende naturalmente possibile l'analisi statistica relativa al coinvolgimento di ciascun Prospect in diverse campagne con le relative risposte / reazioni ottenendo una profilazione di alto livello potenzialmente utile ad un eventuale CRM.

Inoltre, in occasione della variazione di una qualsiasi delle informazioni relative al Prospect, NOSTROMO ne mantiene traccia storica permettendo all'Amministratore di tracciare l'evoluzione nel tempo delle caratteristiche, localizzazioni e modifiche del singolo Prospect e/o dei Contatti ad esso legati.

### **Funzionalità fondamentali dell'AGENDA**

NOSTROMO prevede infine la gestione dell'Agenda dei Commerciali nel caso in cui il cliente committente intenda effettuare una campagna dedicata alla presa di appuntamenti.

Verrà realizzata un'anagrafica dedicata agli Agenti che, oltre alle informazioni convenzionali, annoterà anche i giorni della settimana e gli orari in cui gli Agenti dedicati a tale iniziativa sono disponibili.

Grazie allo sviluppo di un dispositivo assimilabile a quello in uso dai tradizionali Navigatori Stradali, NOSTROMO in caso di presa di un appuntamento provvederà a fornire all'utente il primo Prospect utile inteso come minor distanza dall'ultimo Prospect che ha accettato l'incontro con l'Agente.

NOSTROMO terrà conto inoltre del tempo presunto di evasione dell'appuntamento precedente nonché del tempo necessario per recarsi dalla destinazione precedente a quella successiva segnalando all'Operatore la prima ora utile per l'assegnazione dell'appuntamento successivo.

### **Interconnessione e ByPass da centralino VOIP**

(OPZIONALE con prezzi a discrezione del Fornitore del centralino)

La soluzione impiegata prevede l'utilizzo di un centralino VOIP connesso in ByPass tra il Carrier internet e il Web Server Pubblico.

Nel caso di campagne Out Bound il centralino provvederà in totale autonomia, grazie alla funzione di PREDICTING, ad effettuare chiamate verso i Prospect oggetto della Campagna stessa rilevando automaticamente :

- Numerazioni telefoniche occupate
- Numerazioni telefoniche inesistenti o errate
- Eventuali FAX

e annotando ovviamente l'esito.

Nel momento in cui al numero chiamato venisse ricevuta la telefonata, il centralino provvederà automaticamente a fornire al Prospect un IVR (Interactive Voice Response) in attesa del primo operatore libero, a cui verrà successivamente trasferita la chiamata.

L'impiego di questa tecnologia solleva l'Operatore dal compito di digitare il numero di telefono del Prospect riducendo drasticamente i tempi fisiologici delle chiamate che si traduce ovviamente in un aumento della produttività.

### **Ambiente Operativo lato SERVER**

NOSTROMO è sostanzialmente una piattaforma WEB Based scritta in linguaggio ASP e relazionata ad un DataBase SQL Server con le caratteristiche precedentemente descritte. In quanto tale necessita di essere ospitato a bordo di un Personal Computer in grado di fungere da Web Server preferibilmente dotato delle seguenti caratteristiche :

#### Hardware

Processore Dual Core o superiore  
4 GigaByte di Ram o superiore  
HD 250 GigaByte o Superiore

#### Software Operativo

Windows 2003 Server  
SQL Server 2005

#### Connettività

2 MegaBit dedicati. (ADSL)

### **Ambiente Operativo lato CLIENT**

Personal Computer dotato di connessione a Internet ISDN

### **Requisiti indispensabili per l'installazione**

Punto di accesso Internet con IP pubblico