

Contact Center 2.0



BBF 2009– Roma 25 Novembre

www.XeniaLAB.com

Agenda

- Obiettivi
- Contact center 1.0 e 2.0 (URM)
- URM Framework
- CRM Opensource
- Integrazione con Social Network
- Tecnologie Open Source
- Esempio di flusso – 1
- Esempio di flusso – 2



Obiettivi

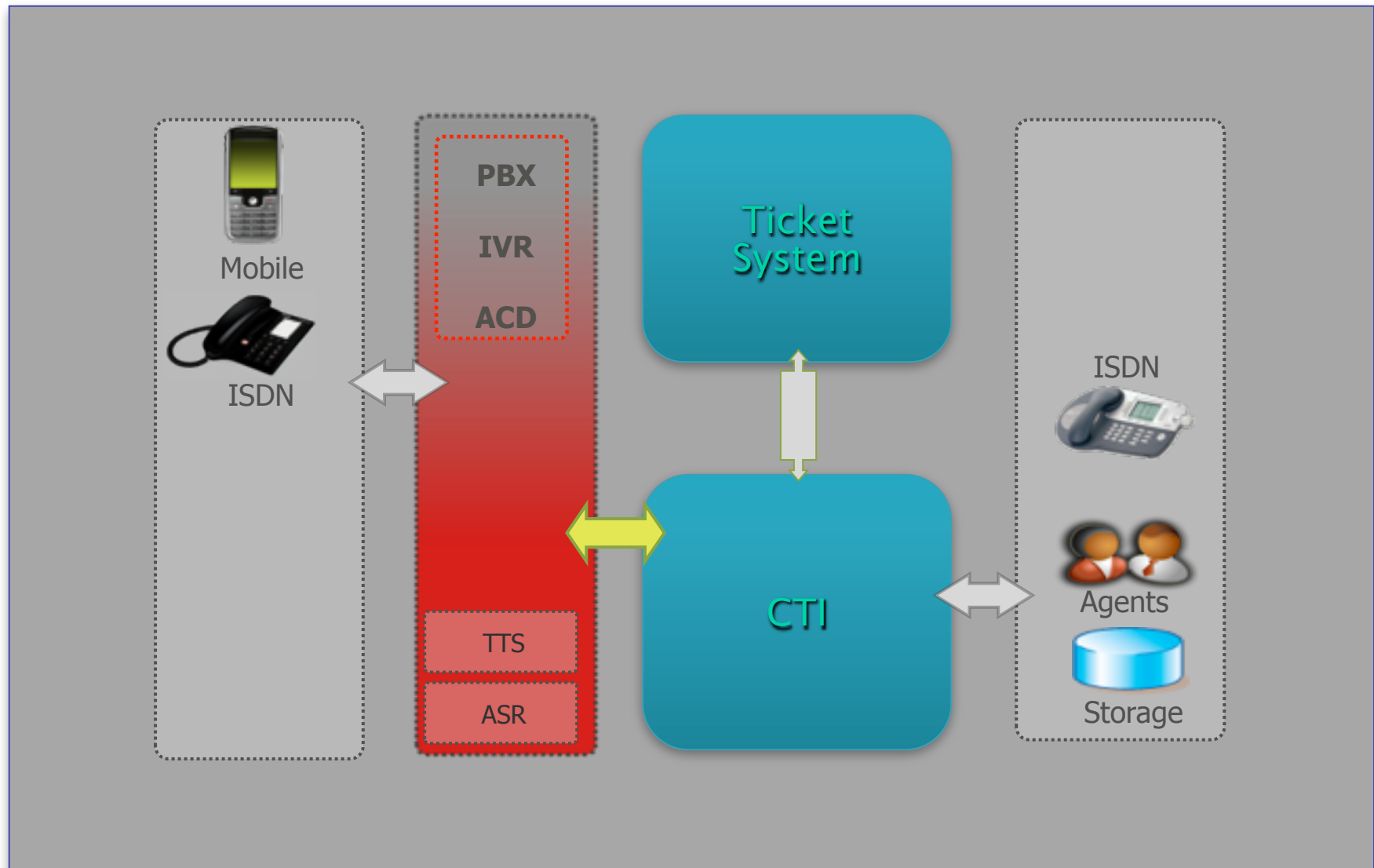
- Il concetto di Contact Center 2.0 raccoglie aspetti classici di CRM (Customer relationship management) e i nuovi concetti Web 2.0 con la possibilità di sfruttare tecnologie multicanale, integrando i sistemi in un'unica piattaforma Web Based
- I Contact Center evoluti possono integrare soluzioni di telephony collaboration su reti IP con protocollo SIP, aiutando le imprese a migliorare il rapporto con la clientele da un lato e ridurre i costi dall'altro.
- Le tecnologie per il Contact center 2.0 (fonia, instant messaging, video conferenza, click-to-talk, disponibilità e presenza, IVR e IVVR, TTS, ASR e SV, video chiamate, web call, click to call, click to dial, etc.) sono già disponibili

Contact center 1.0

- Il contact center tradizionali utilizzano tecnologie consolidate e, in molti casi, anche molto sofisticate
- Le funzionalità tipiche sono solo di tipo telefonico e spaziano dal CTI, al riconoscimento vocale
- Possiedono integrazioni con sistemi di ticket system e/o con il sistema informativo aziendale
- Possono essere “in-house” o in “outsourcing” presso fornitori specializzati
- Possono essere di tipo “in-bound”, “out-bound” o “blended”

www.XeniaLAB.com

Contact center 1.0



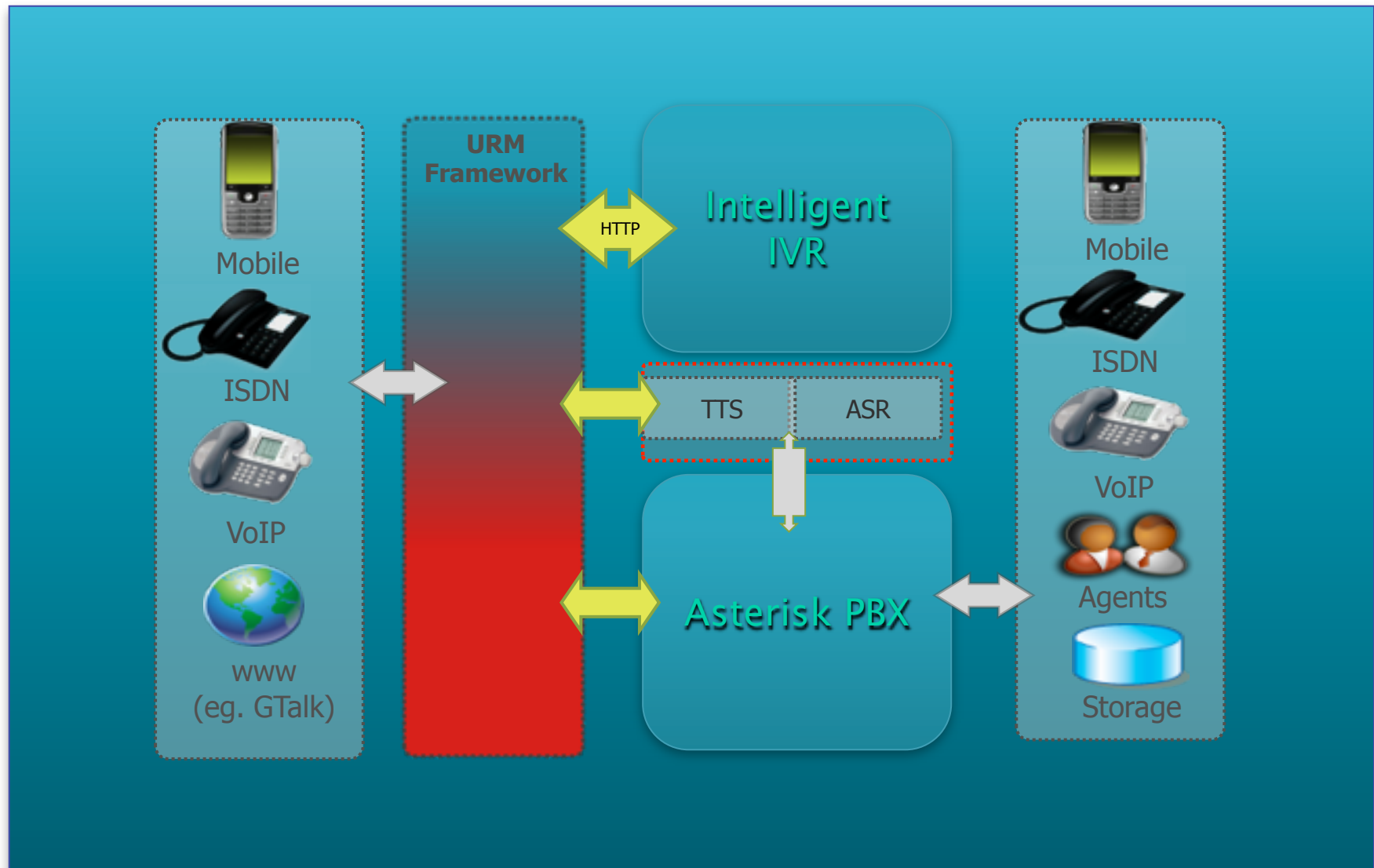
www.XeniaLAB.com

Contact center 2.0

- Il contact center 2.0 integra, le tecnologie consolidate a concetti e strumenti tipici del Web 2.0 e del Mobile
- Le funzionalità NON sono solo di tipo telefonico ma spaziano dal CTI, al IVVR al WEB Collaboration
- Possiedono integrazioni con sistemi di ticket system, con il sistema informativo aziendale, con sistemi di e-mail, con il portale aziendale, con il sistema di collaboration
- Possono essere “in-house” o in “outsourcing” presso fornitori specializzati
- Possono essere di tipo “in-bound”, “out-bound”, “blended” o “Collaborativi”

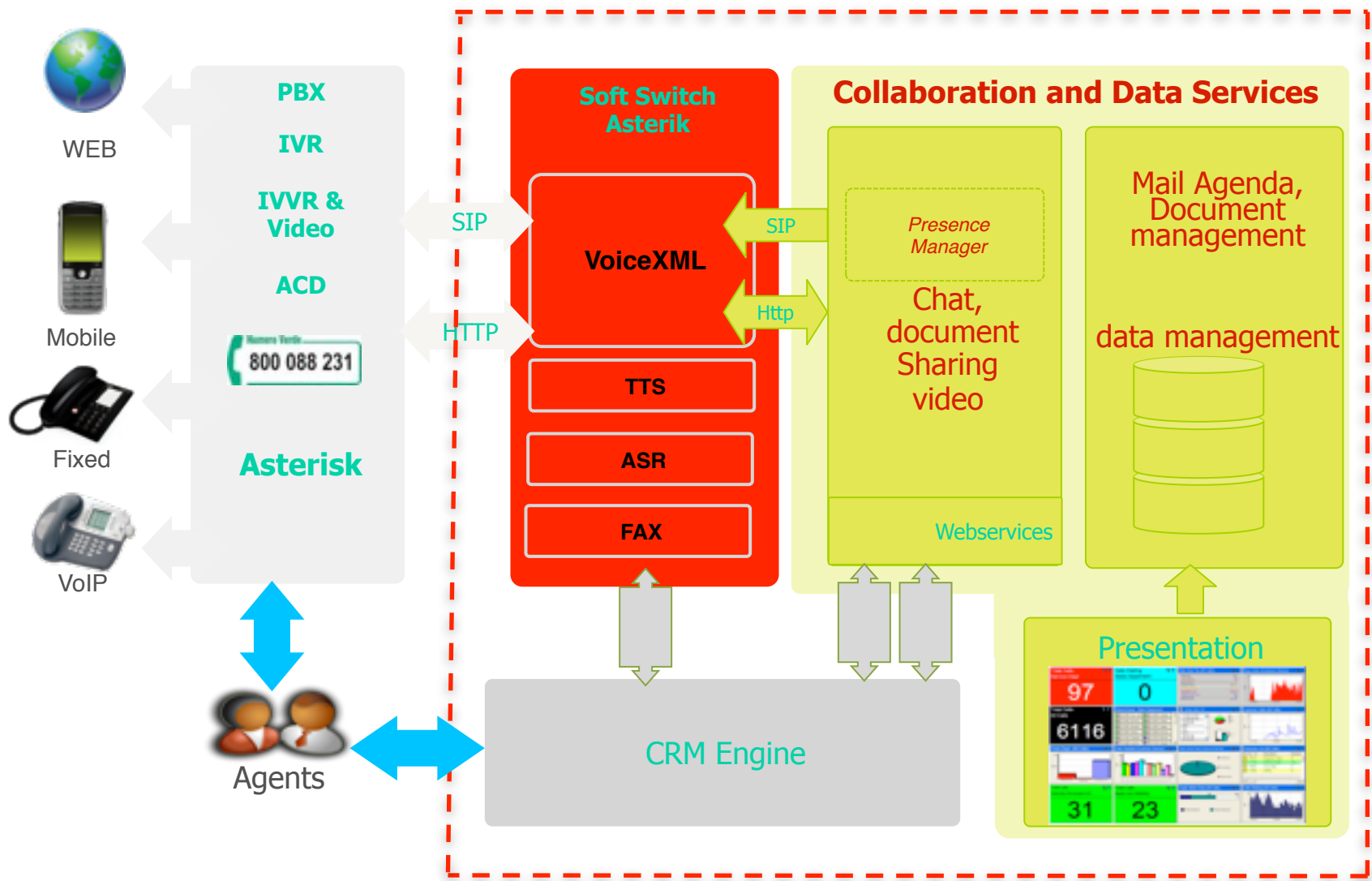
www.XeniaLAB.com

Contact Center 2.0



www.XeniaLAB.com

URM Framework



CRM Open Source

admin - Support - Trouble Tickets - vtiger CRM 5 - Commercial Open Source CRM - Windows Internet Explorer

http://192.168.178.2/vtigercrm/index.php?module=HelpDesk&action=EditView&return_action=DetailView&parenttab=Support

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Google Effettua la ricerca Segnalibri Controllo Traduci Entra

Preferiti Siti suggeriti Raccolta Web Slice

R La Repubblica.it - Homep... CounterPath Corporation |... admin - Support - Trou...

vtiger CRM 5 My Preferences Help About Us Sign Out (admin)

My Home Page Marketing Sales Support Analytics Inventory Tools Settings Quick Create...

Trouble Tickets FAQ Accounts Contacts Products Notes Webmail Calendar

Support > Trouble Tickets

Creating New Ticket

Basic Information

Save Cancel

Ticket Information

Assigned To ☒ User ☐ Group
admin

Priority Low

Contacts

Product Name

Status Open

Attachment Sfoglia...

You have a Call From: John Smith (Business) To: 2244666 .net

Description Information

Description

Internet | Modalità protetta: attivata 100%

www.XeniaLAB.com

Collaboration Experience

Members
Search


[Home](#)
[Blog](#)
[Members](#)
[Groups](#)
[Forums](#)
[Blogs](#)
[Phone](#)

Unified Communication tools

Flash Web Phone experience

Applicazione flash per telefono su browser, esempio di Software As A Service communication tool.

Phone

Ready

1 2 3 4 5 6 7 8 9 * 0 #

Dial

Hang ...

Blog Directory

A B C D E F G

Blog Listing

Viewing blog 1 to 4 (of 4 blogs)

 [ginnamorato](#)
active 1 week, 1 day ago

 [diegos](#)
active 1 week, 2 days ago

 [Federico](#)
active 3 weeks, 1 day ago

Members Directory

A B C D E F G H I

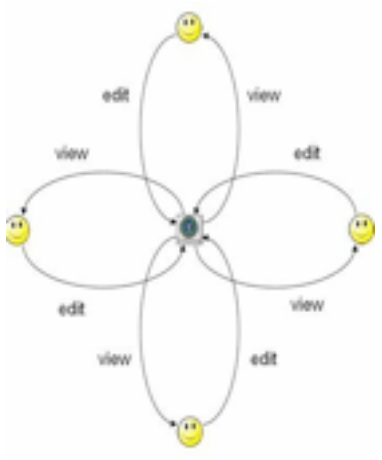
Member Listing

Viewing member 1 to 6 (of 6 members)

 [Diego Gosmar](#)
active 1 minute ago

 [Guido Marino](#)
active 13 hours, 46 minutes ago

 [admin](#)
active 3 days, 4 hours ago



Enterprise 2.0

www.XeniaLAB.com

Tecnologie open Source

Personal and Shared Agenda



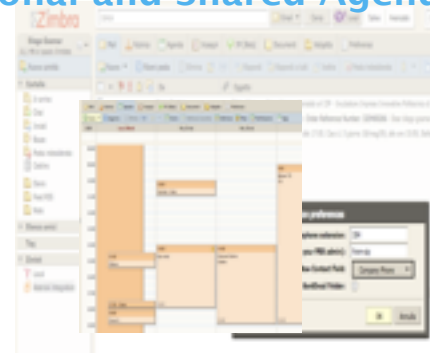
Google Talk
and Wave Integration



VXI*
Video 3G/IP
Contact Center



IVR and SPEECH
Recognition



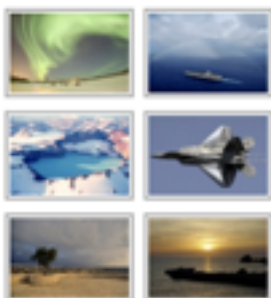
CRM Integration



Mobile access



Application and Document
Sharing



Web & Video Phones



Contact center monitor

www.XeniaLAB.com

Esempio 1 – Contact Center Bancario

- Il cliente utilizzando “l’internet banking” vuole effettuare una operazione, ma ha bisogno di assistenza
- Tramite un apposito pulsante, verifica la disponibilità (presence) di un operatore, al quale richiede assistenza
- Il sistema informa l’operatore (tramite pop-up con i dati profilati del cliente) bancario di una richiesta di assistenza
- Il sistema invia una OTP sul cellulare del cliente, il quale la inserisce sul browser
- Validata la richiesta, il sistema connette in audio cliente ed operatore
- L’operatore può fornire assistenza sia parlando con il cliente, sia mostrando (application sharing) le operazioni da effettuare per effettuare la transazione

Esempio 1 – Contact Center Bancario



Esempio 2 – Contact Center con IVVR

- Con i moderni sistemi di IVVR è possibile realizzare applicazioni multimediali con menù di scelte utilizzando la BANDA FONICA tradizionale
- Un esempio è un servizio per le informazioni sul traffico
- Il cliente effettua una videochiamata da un telefonino 3G
- Il sistema visualizza un menu (con cui è possibile interagire con DTMF o riconoscimento vocale)
- Se l'utente seleziona il tasto 2 verrà attivata una telecamera che mostrerà le condizioni in tempo reale del traffico
- Se l'utente preme il tasto * si torna al menù principale
- Se l'utente preme il tasto 4 viene inserito in una coda (con messaggio di attesa) e quando il primo operatore si rende disponibile apparirà in video call

Esempio 2 – Contact Center con IVVR



The URM Picture



www.XeniaLAB.com

Q&A

Contatti:

giuseppe.innamorato@xenialab.it

diego.gosmar@xenialab.it



www.XeniaLAB.com