

New Generation Contact Centers



La nuova generazione di contact center

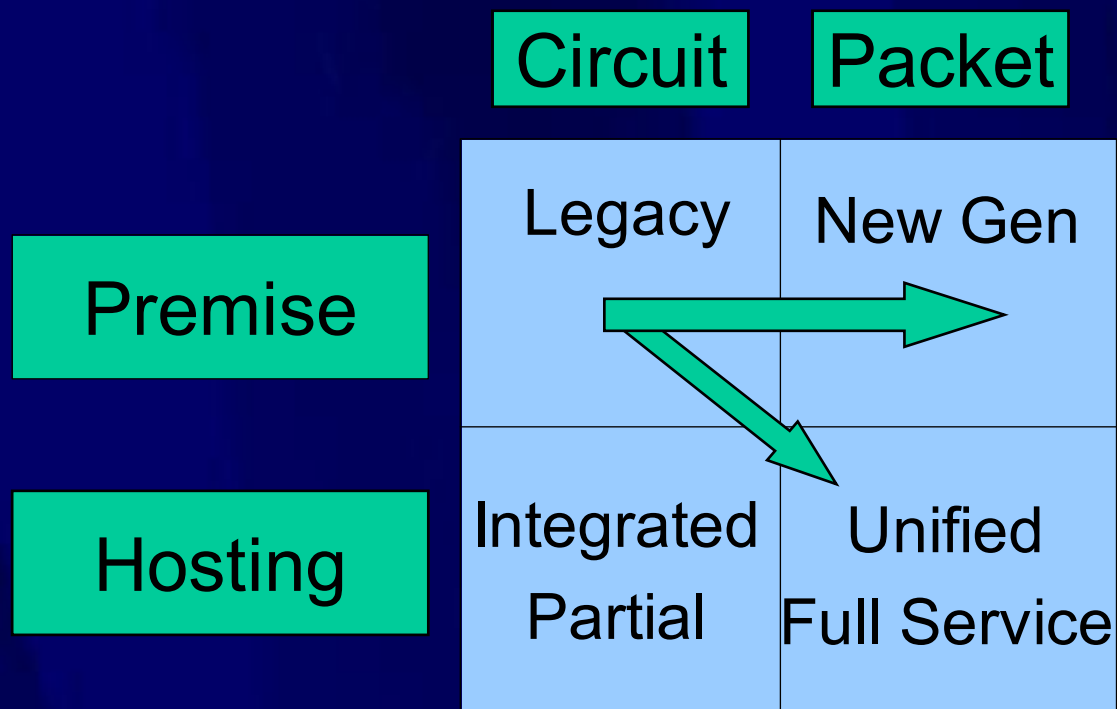
Massimo Triggiani

Sales Director *SpiderNet Europe – Primeur Group*

CMMC 2002, Milano – 14 Marzo 2002



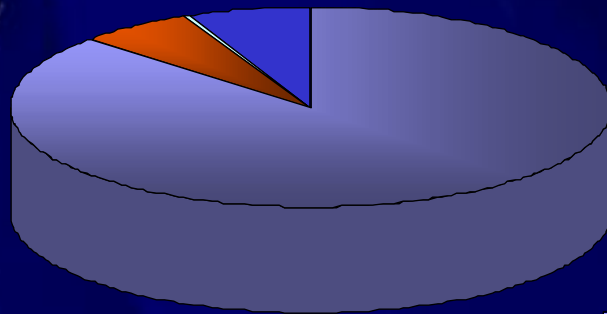
Contact Center Technology Trends



Entro il 2005, il 35% degli agenti di tutti i call center a livello worldwide useranno tecnologie "network-based".

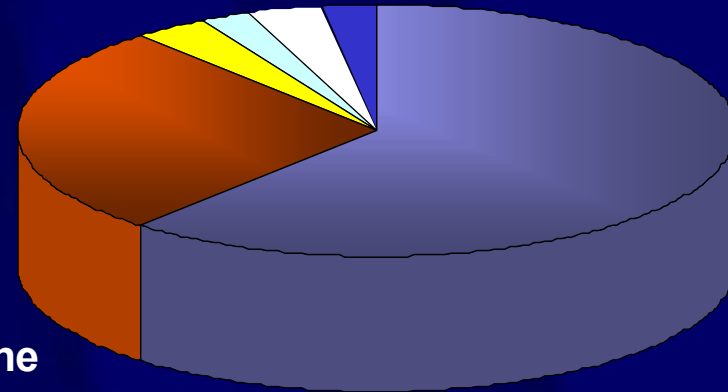


Customer interaction channels



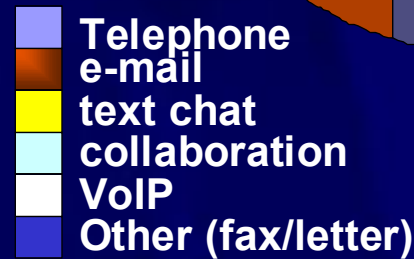
1999

Telephone	87.0%
e-mail	6.0%
text chat	0.1%
collaboration	0.1%
VoIP	0.0%
other fax/letter	6.8%



2003

Telephone	61.3%
e-mail	27.3%
text chat	3.3%
collaboration	2.4%
VoIP	3.2%
other fax/letter	2.5%



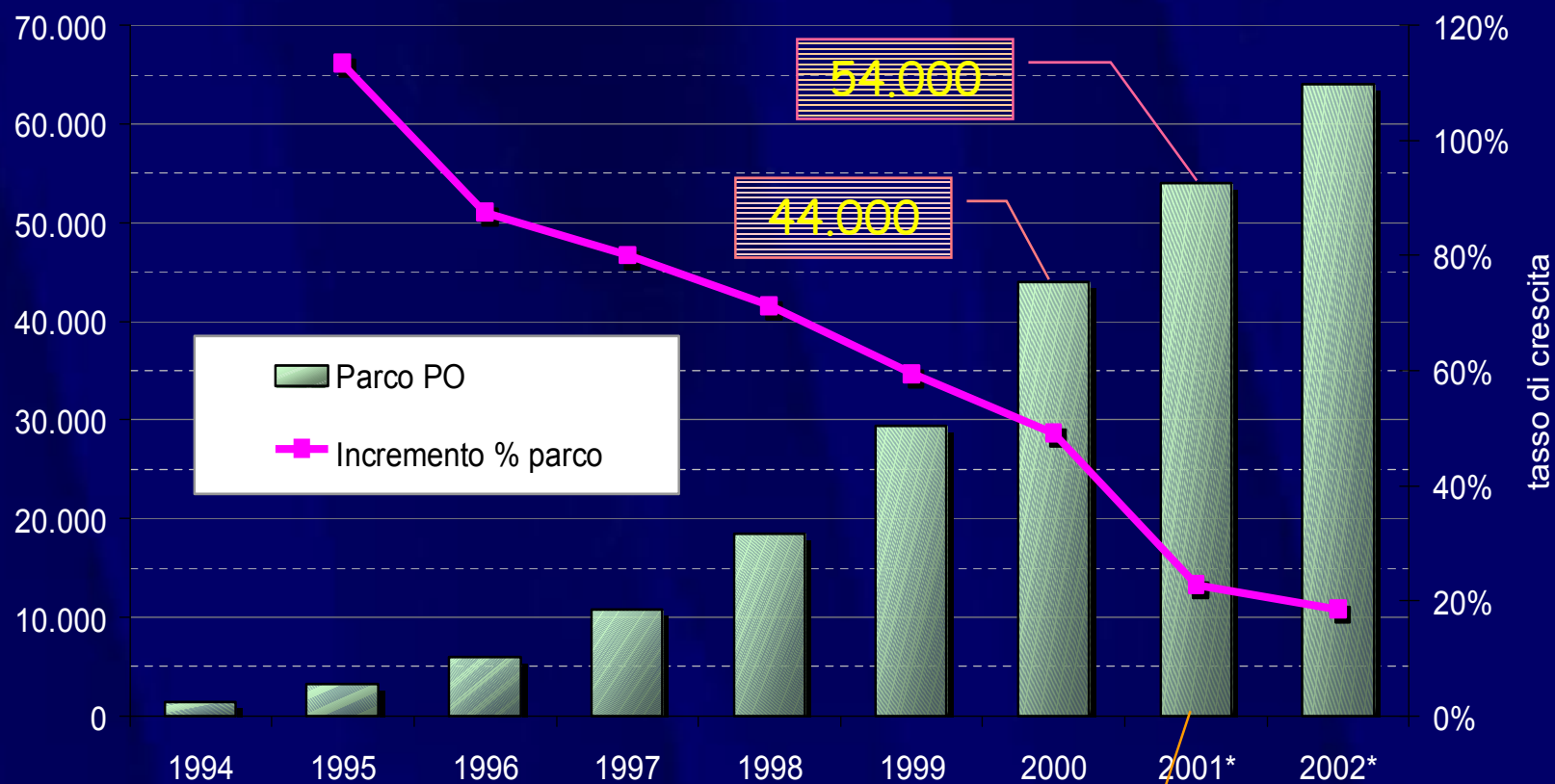
Datamonitor Nov 2000



GRUPPO PRIMEUR



Parco Postazioni Operatore in Italia dal 1994 al 2002



Fonte: CMMC

37% dei PO nel 13% dei contact center

* previsioni

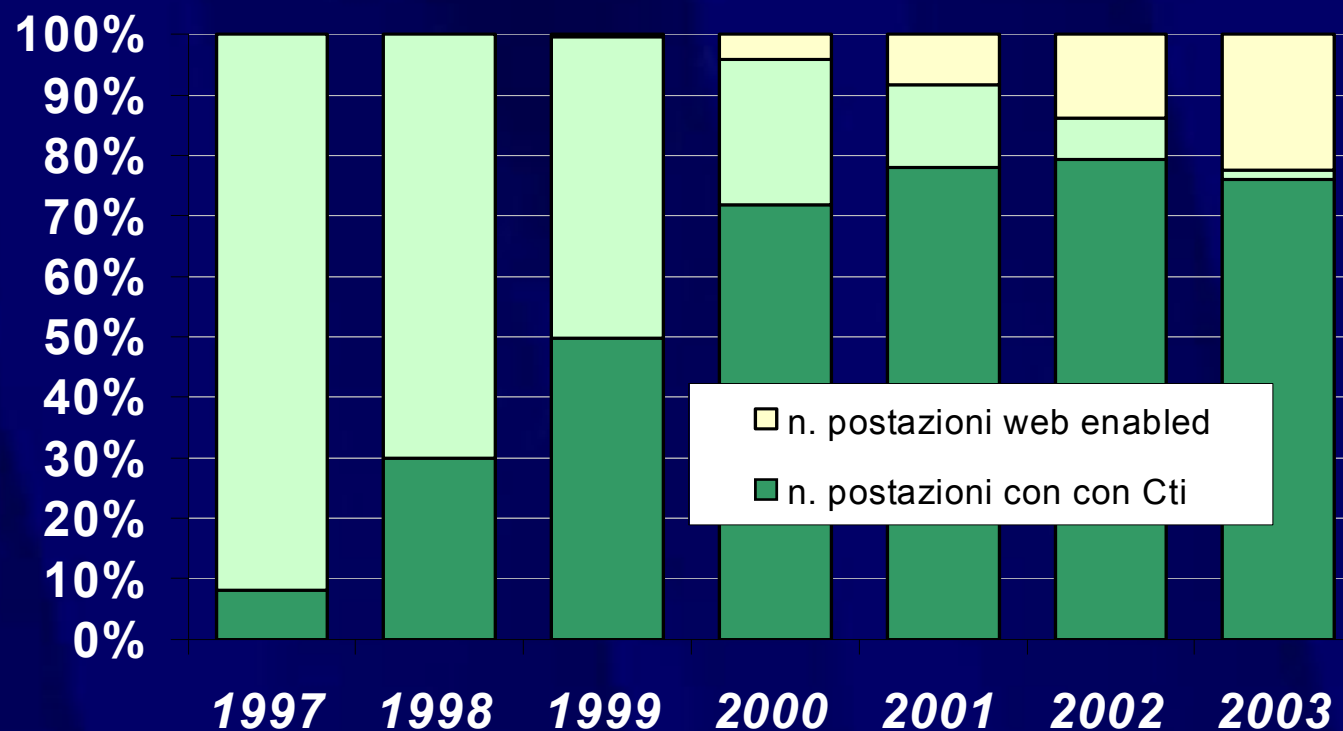


GRUPPO PRIMEUR



Parco Postazioni Operatore Call Center installate in Italia. E' indicata la quota con funzionalità Cti e Web.

Con "web enabled" s'intendono postazioni abilitate ad una interazione tra operatore di call center e visitatore web.



Fonte: Markab



GRUPPO PRIMEUR



E' realmente una tecnologia "New Generation" . . .

- ❖ "L' urgenza di prodotti di ... *IP contact center* è l'evento più importante nel mondo dei call centers , nei prossimi anni."
- ❖ "Le soluzioni IP contact center attualmente disponibili- per qualsiasi dimensione- , potranno cambiare totalmente il modo in cui pensiamo il call center."

Datamonitor, 2001



GRUPPO PRIMEUR



. . .a costi ridotti...

- ❖ “Un call center virtuale significa semplicemente che la locazione di un agente non è rilevante. Ovunque si trovino gli agenti, saranno in grado di lavorare come se fossero nella sede centrale. Questo non è solo facile da raggiungere in un ambiente IP, ma può essere più economico dal 50% al 60% delle tradizionali soluzioni interattive multisite.”
- ❖ “Le architetture IP contact center ridurranno i costi telefonici fino al 30%.”

Datamonitor, 2001



GRUPPO PRIMEUR



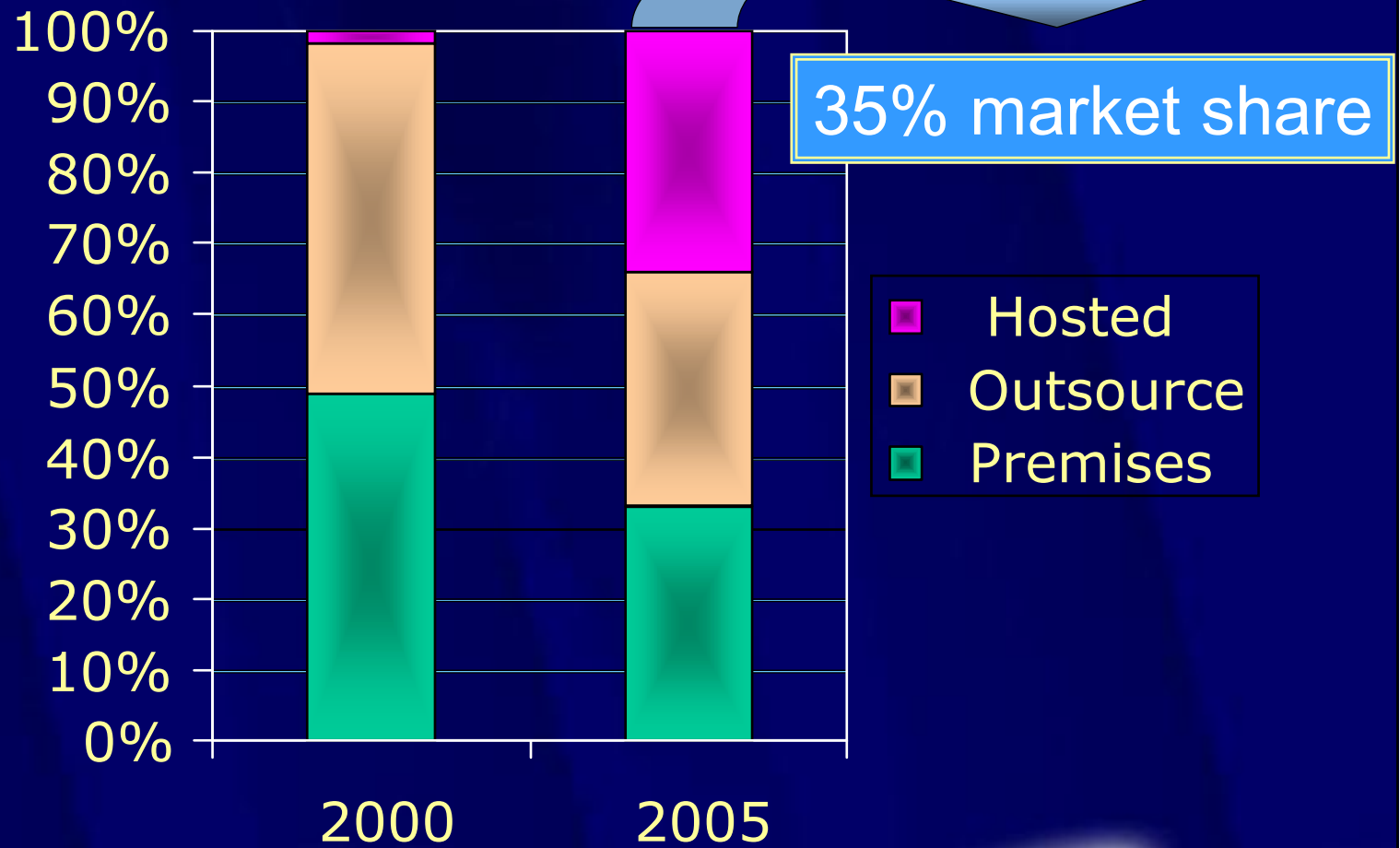
. . . che permette di essere implementata velocemente.

- ❖ “Una piccola integrazione può essere necessaria nella implementazione di una nuova applicazione in un *IP environment* , mentre, in un contact center che usa tecnologie tradizionali, potrebbe essere necessario fino ad un anno per ottenere i benefici della una nuova applicazione installata.”
- ❖ “. . .il tempo di implementazione di una nuova componente software ed hardware può essere drasticamente ridotta comparata al tempo di implementazione in un ambiente con tradizionale ACD.”

Datamonitor, 2001



Network-Based Growth



X SP: Portofolio and launch of innovative value-added services ...

Service Provider Multi Services offer

Actual Services:

PIN rechargeable cards
Prepaid cards

Value Added Features:

Self service
Contact button CRM
Voice mail portal
Unified messages

Hosting Servers

Database CRM
Applications CRM
Virtual Contact Center
Remote Agent/800

Complementary Services

CRM integration
Network architecture
Design features
Consulting
Training

Natural Evolution Services

Numbers 800
Intelligent routing &
Advanced Call Routing
Unique number

Value Added Features:

Real time
Web Call Center:
•Human resources CRM
Internal customer
& External outsourcer

Dedicated Management

Network assistance
Management tenant

Project Management & Partners

Network Var
Editors CRM
Others editors
CRM Var

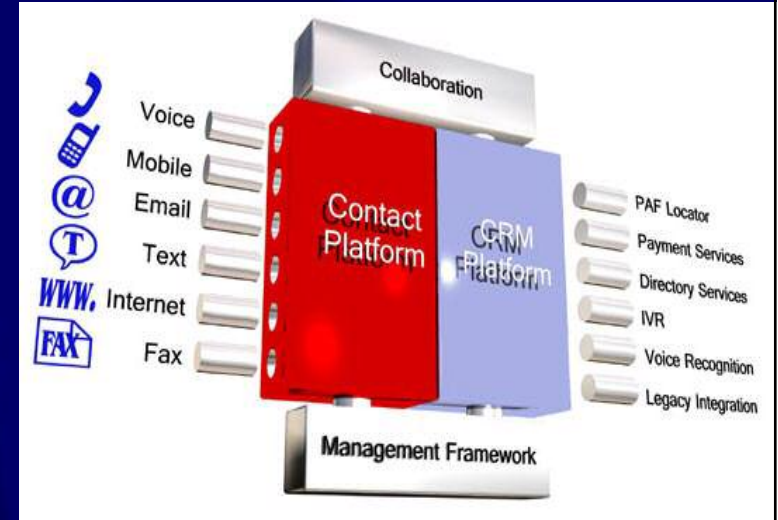
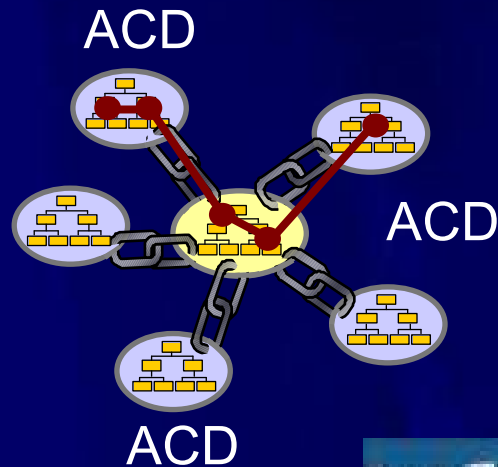


Services Continuum

❖ Hosted IP Call Center

❖ IN-IP

❖ Networks Voice Portal



IP CC Conclusioni

- ❖ Le nuove generazioni dei Contact Centers forniscono il supporto per interazioni multicanale
- ❖ L'accesso Live su internet è una necessità crescente del business moderno (e.g. e-commerce)
- ❖ E-mail/voice mail, mobile phone access – hanno bisogno di essere supportati
- ❖ Le reti “IP managed” sono le reti telefoniche del futuro – le chiamate telefoniche saranno inoltrate attraverso link IP
- ❖ Solo una vera architettura IP può incontrare la richiesta di un call center di Nuova Generazione

