



# Gestione Dei Picchi

# Descrizione dei picchi

## Picco Programmato

Si verifica per lo più quando si inviano comunicazioni commerciali alla clientela

**PICCO:** Evento straordinario che determina un incremento significativo di contatti verso l'assistenza clienti

## Picco Non Programmato

Si verifica per lo più quando ci sono dei disservizi di rete locali o nazionali



Planning



Filter



A.I.



Human Effort



Monitoring Performances



Call Reason



A.I.



Post-It



Routing



Human Effort

# Esempio gestione Cartina Tornasole WILL

## Cartina Tornasole

- Will, riconosciuto il DN disservito, informa il cliente che è in corso un guasto che impatta la sua area geografica ed impedisce momentaneamente di telefonare/navigare e si scusa per il disagio.



Buongiorno, non funziona il mio telefono fisso!



Ciao sono Will, il tuo assistente vocale. Sappiamo che nella tua zona è presente un disservizio. I nostri tecnici sono già al lavoro per risolverlo...

# Gestione dei picchi tramite multicanalità

MULTICANALITA'



# Control Room



*Monitoraggio dei volumi e  
performances*



*Distribuzione dei volumi*



*Intercettazione di eventi anomali*



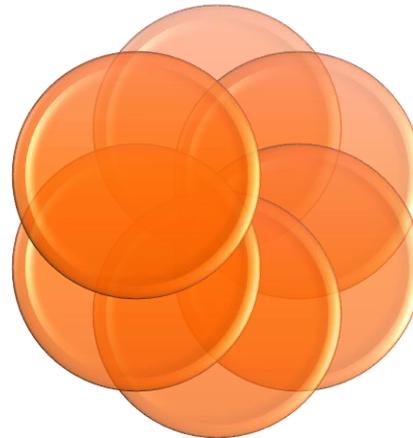
*Per far questo si avvale di:*

*Allarmi automatici  
con invio di e-  
mail/messaggi*

*Strumenti di  
monitoraggio real  
time su piattaforme  
web*

*Interazione con le  
strutture operative*

*Strumenti di  
monitoraggio  
attraverso  
Intelligenza  
Artificiale*



*Strumenti di analisi  
di dati aggregati  
tramite reportistica  
storica (GDP)*