



# Teleperformance

Centralizzare le operazioni diminuisce  
i costi ed aumenta l'affidabilità

UN CASO STUDIO DI ENGHOUSE INTERACTIVE

## Panoramica

### INDUSTRIA

Business Process Outsourcing

### PROFILO AZIENDALE

Teleperformance, leader globale in Business Process Outsourcing

### OBIETTIVO

Teleperformance aveva la necessità di centralizzare la gestione delle campagne dei contact center

### SOLUZIONE

Enghouse Interactive Outbound Communicator - (IT Sonix's Elsbeth PowerContact)

### BENEFICI

- Call blending disponibile operativamente a prescindere dall'ubicazione, dalla lingua o dal progetto
- Ampio miglioramento del monitoraggio in termini di qualità, reporting e gestione agenti
- Unico punto d'accesso per tutte le applicazioni con riduzione degli oneri di apertura/chiusura degli account utente
- Possibilità di lavorare insieme come un "team virtuale" implementando le campagne indipendentemente dall'ubicazione
- Le macchine virtuali hanno aumentato notevolmente le prestazioni e la gestione

TELEPERFORMANCE, LEADER GLOBALE NEL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, OFFRE SERVIZI AD AZIENDE DI TUTTO IL MONDO GARANTENDO NOTEVOLI RISULTATI IN SVARIATI CAMPI: CUSTOMER CARE, ACQUISIZIONE DI NUOVI CLIENTI, NEW MEDIA, SUPPORTO TECNICO E RECUPERO CREDITI.

Il Gruppo Teleperformance gestisce circa 98.000 postazioni operatore, con più di 130.000 dipendenti distribuiti in 255 contact center ubicati tra 49 paesi e gestisce progetti in più di 66 lingue e dialetti differenti per conto di importanti aziende internazionali ed in diversi settori.

Teleperformance Benelux, con circa 2.300 dipendenti, è specializzata in attività nazionali e pan-europee. Con sede a Bruxelles, Tilburg, Zoetermeer, Maastricht e Roermond, le campagne vengono effettuate nella lingua madre di tutti i paesi europei, in modo che i progetti internazionali possono essere gestite con le prerogative locali.

Anni di esperienza e conoscenza nel trattare sia campagne inbound che outbound, CRM, helpdesk tecnici, helpdesk finanziari e surveys costituiscono la base di una partnership affidabile e di elevata qualità, per poter fornire ai propri clienti una soluzione completa per la gestione dei contatti con i loro clienti e per aiutarli a individuarne e/o acquisirne di nuovi.

## Problema/Sfida

Teleperformance è cliente di IT Sonix, una delle società acquisite da Enghouse Interactive nell'ottica di attuare una strategia globale volta a spostare tutte le applicazioni basate su server installati sul territorio verso un nuovo data centre EMEA centralizzato - per semplificare l'amministrazione e il monitoraggio. Presso i contact center Teleperformance di Bruxelles e di Tilburg sono stati installati i database server dell'Outbound Communicator di Enghouse, formalmente denominato come ELSBETH PowerContact.

Rispetto alla vecchia struttura, i team IT e Operations necessitavano di avere un maggiore controllo sui propri processi in background. Ogni volta che i processi di reporting locali non funzionavano, come ad esempio l'esportazione di dati o il data warehouse, era necessario avere tempi di risposta più rapidi per identificare e risolvere gli incidenti.

Più di tutto, Teleperformance aveva bisogno di una soluzione per ottimizzare le operazioni di controllo centralizzato, anziché avere installazioni isolate che spesso comportavano difficoltà nel gestire progetti tra siti distaccati e nel condividere le risorse comuni.

## Implementazione/Soluzione

Nel sicuro data centre EMEA, Teleperformance ha utilizzato un database ed un application server virtualizzati. Utilizzando questi server, il Campaign Manager, parte della soluzione Outbound Communicator, è stato installato e migrato dai database esistenti. Per i siti olandesi, questo è stato fatto tramite un aggiornamento alla versione più recente, dando a questi siti l'accesso alle più recenti funzionalità.

La gestione degli utenti è stata integrata nei servizi di Active Directory di Teleperformance, garantendo un unico accesso a tutte le applicazioni e riducendo i costi generali per la creazione o la chiusura degli account utente all'interno del Campaign Manager.

## Risultato

Sin dalla migrazione, entrambi i team IT (in Belgio e Olanda) stanno lavorando insieme come un unico team virtuale, con l'obiettivo di implementare le campagne indipendentemente dall'ubicazione della sede.

Lottimizzazione dell'architettura dei database server fisici situati a Tilburg e Bruxelles (processi in esecuzione sull' SQL Server, Application Server e processi di background, import, export e data warehouse tutti su server separati) in macchine virtuali dedicate per SQL Server, Application Server e processi in background (condivise per tutti i siti) ha notevolmente migliorato le prestazioni e la gestione.

Il Call Blending è stato reso disponibile nell'intera area operativa del Benelux indipendentemente dall'ubicazione della sede, dalla lingua o dal progetto. Il monitoraggio degli agenti è stato migliorato per incrementare il controllo della qualità, il reporting e la gestione tra i diversi siti.

Centralizzando il tutto, Teleperformance Benelux è ora in grado di "muovere" gli agenti tra i vari progetti indipendentemente dall'ubicazione della sede, con conseguente migliore utilizzazione dei dialer locali e riduzione dei costi di comunicazione. Inoltre, la soluzione può essere scalata più facilmente verso gli altri siti in Benelux.

Infine, si è incrementato il monitoraggio e la gestione dei processi in background, inclusa la modifica e lo storage delle registrazioni vocali e dei backup dei database, il tutto gestito e controllato da un team IT EMEA centralizzato in Teleperformance, diminuendo i costi ed aumentando l'affidabilità.

## Riguardo Enghouse Interactive

Enghouse Interactive sviluppa e fornisce la più ampia gamma di soluzioni di ambito comunicazione con i clienti disponibile sul mercato, attraverso una vasta rete di partner a valore aggiunto. Le suite integrate di Enghouse Interactive includono soluzioni in ambito multi-channel contact center, outbound, self-service, attendant operator consoles e quality management. Queste soluzioni consentono alle aziende di rapportarsi e rispondere ai clienti nel modo in cui vogliono: rapido, efficiente e con successo, il tutto con il minimo sforzo.