



## ELSBETH Outbound Suite – Descrizione sistema

### Introduzione

ELSBETH Outbound Suite è la soluzione completa per il telemarketing per Call Center Outsourcer e aziende con Call Center In-house. ELSBETH Outbound Suite è composto da due moduli completamente integrati.

**ELSBETH PowerContact:** La soluzione completa e di semplice utilizzo per ottimizzare l'esecuzione e la gestione delle campagne telefoniche dal punto di vista di produttività e convenienza. Un particolare punto di forza è costituito dalla compatibilità Web. È pertanto possibile lavorare in team virtuali da più sedi attraverso Internet. Insieme alla funzione di reporting Web è possibile implementare senza alcuna difficoltà una serie di scenari „on demand“. Un reporting esaustivo semplifica la valutazione capillare delle singole campagne. Sebbene EPC sia progettato specificatamente per attività Outbound, è comunque possibile condurre campagne Inbound e utilizzare in modo ottimale anche la funzionalità di ELSBETH PredictiveDialer con Agenti Blending e Call Blending. L'architettura basata su un server applicazioni garantisce l'elevata affidabilità e scalabilità del sistema. Aree di impiego particolarmente idonee: istituti di ricerche di mercato/sondaggi, vendite telefoniche, pianificazione e gestione degli appuntamenti.

**ELSBETH Predictive Dialer:** Il sistema telefonico avanzato, sviluppato appositamente per le esigenze di Call- e Contact Center. ELSBETH Predictive Dialer offre il motore di generazione chiamate più avanzato sul mercato e un sistema di registrazione chiamate integrato. ELSBETH Predictive Dialer (EPD) fornisce ininterrottamente nuove chiamate agli operatori. Il Dialer inizia a creare nuovi contatti quando l'operatore sta ancora parlando con un cliente. Il sistema calcola la disponibilità prossima degli operatori, seleziona in previsione dei numeri di telefono e li assegna al momento preciso agli operatori che si liberano.

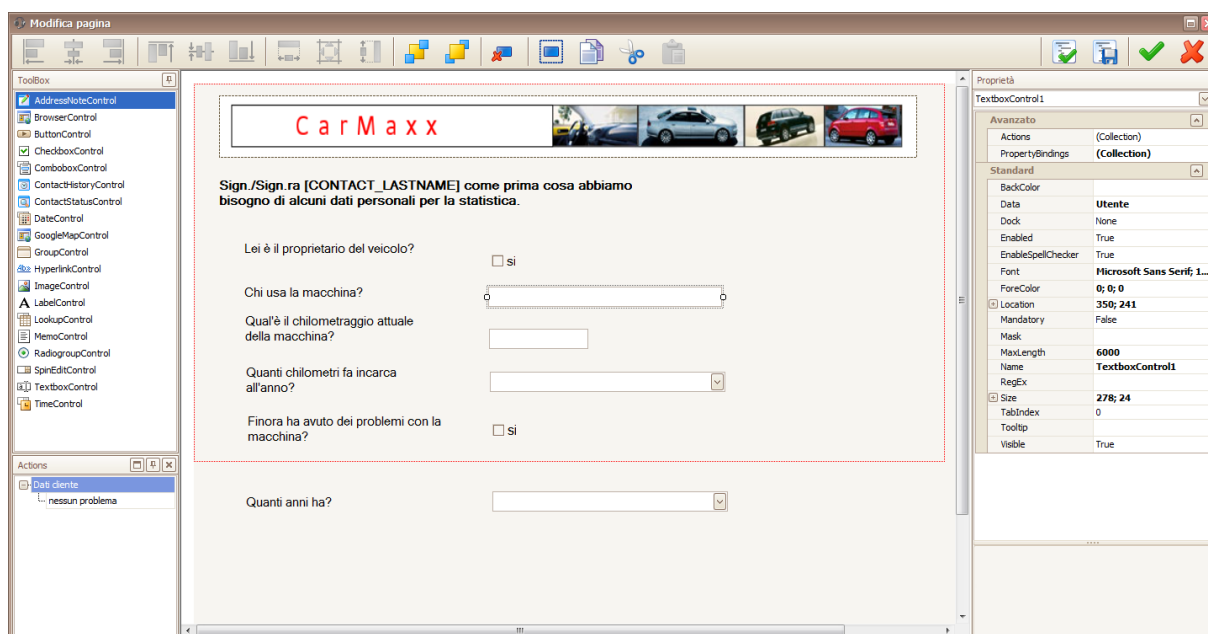
Sebbene ELSBETH Communication Center sia stato progettato specificatamente per attività Outbound, è comunque possibile condurre campagne Inbound e utilizzare in modo ottimale anche la funzionalità di ELSBETH Predictive Dialer di Call Blending. L'architettura basata su application server garantisce l'elevata affidabilità e scalabilità del sistema.

# Caratteristiche di sistema

## ELSBETH PowerContact

**Creazione di script** per campagne di telemarketing, teleselling e gestione appuntamenti in tempi brevissimi e senza nessun tipo di programmazione. Grazie al concetto innovativo e l'interfaccia di utilizzo intuitiva una nuova campagna può essere realizzata in meno di un quarto d'ora.

**Workflow Designer** per la definizione grafica del workflow all'interno dello script. Attraverso il Workflow-Designer possono essere definite delle regole di salto da una pagina ad un'altra condizionate dalle risposte. In questo modo possono essere definiti anche script molto complessi, come spesso si trovano per campagne di sondaggi d'opinione. **Estrema flessibilità** nella creazione degli script grazie ad azioni predefinite e la possibilità di sfruttare C# scripting direttamente nello script.



Gestione dei contatti basata su **liste di contatti**. Ogni lista può essere attivata e sospesa indipendentemente. Tutta la reportistica è disponibile per singola lista o tutta la campagna. Attivando più liste in parallelo è possibile finire la lista più vecchia e gradualmente passare alla lista nuova senza interrompere l'attività degli operatori.

**Gestione integrata del Registro Opposizioni**. Il sistema permette di definire quali liste sono da filtrare con il Registro Opposizioni e chiama soltanto numeri filtrati meno di 15 giorni fa come previsto a norma di legge. Procedura guidata per creare la lista di numeri da filtrare e inviare al Registro. Import dei numeri filtrati in ritorno dal Registro.

**Import contatti** e articoli per il teleselling da MS Excel o da database esterni completamente automatizzato. Attraverso un intuitivo dialogo è possibile associare i campi del file di importazione ai campi del database. Grazie ai campi utente liberamente definibili in Elsbeth PowerContact Outbound, è possibile importare non solo i dati anagrafici, ma anche tutti i data aggiuntivi indispensabili per la gestione dell'intervista telefonica.

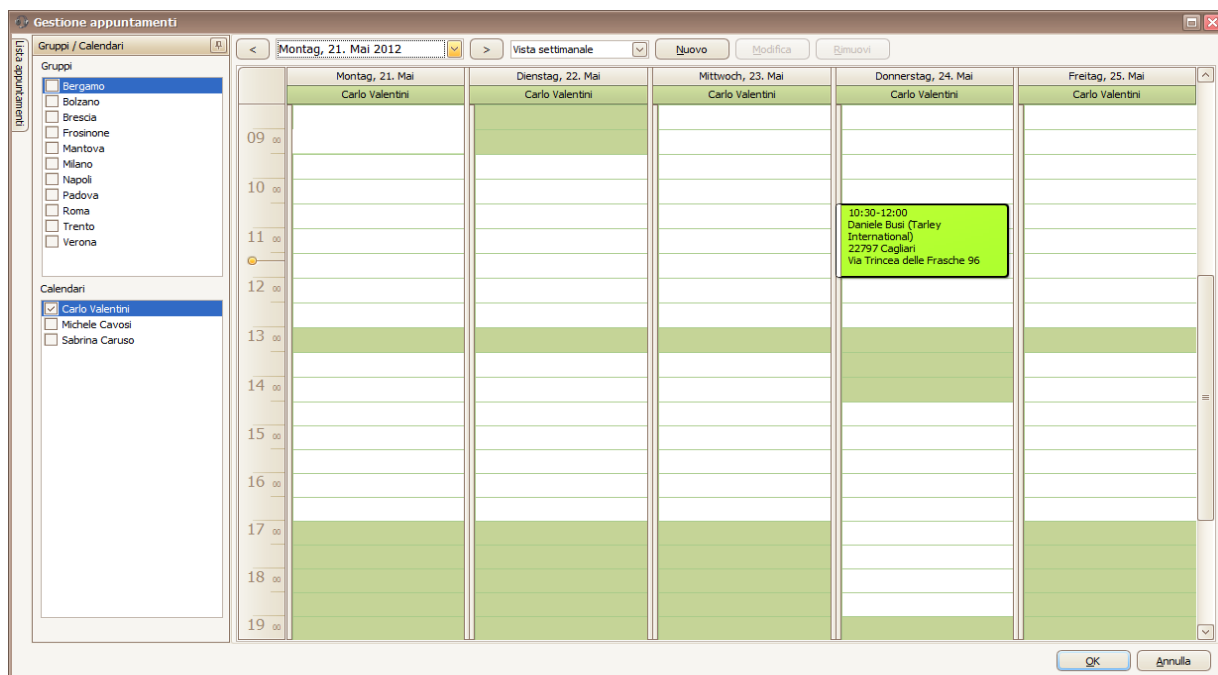
Gestione di **articoli e ordini per il teleselling**. Elsbeth PowerContact Outbound supporta un numero illimitato di articoli per il teleselling per campagna. Gli articoli possono essere definiti direttamente in Elsbeth PowerContact Outbound oppure essere importati da file Excel. Nello script l'operatore può ricercare gli articoli di interesse e compilare gli ordini in tempo reale includendo anche indirizzo di consegna, modalità di pagamento ed eventuali campi aggiuntivi definiti dall'amministratore.

Modulo di **integrazione con MS Exchange**: L'integrazione con MS Exchange permette di sincronizzare gli appuntamenti gestiti in PowerContact con gli appuntamenti delle agende MS Exchange. Appuntamenti fissati in PowerContact vengono trasferiti alle agende di MS Exchange e appuntamenti di Exchange vengono visualizzati in PowerContact come tempi non disponibili.

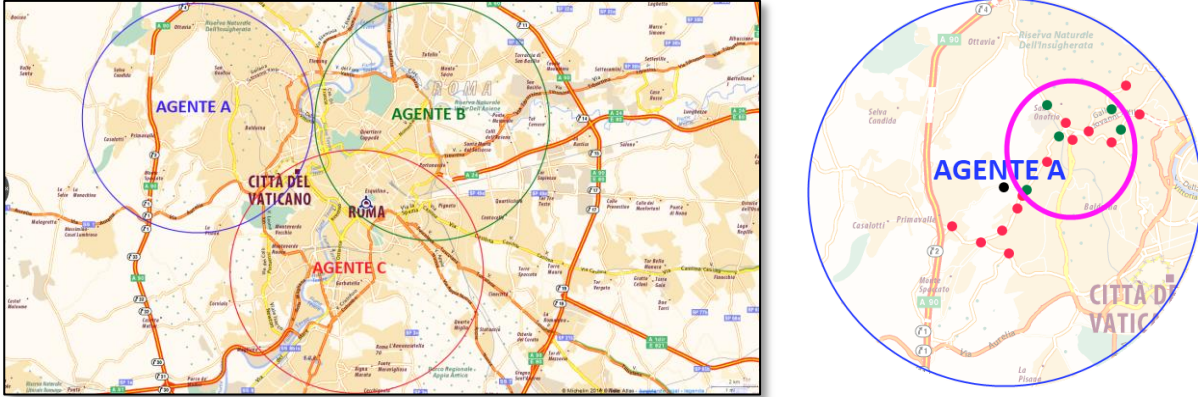
**Schedulatore avanzato** dei contatti con molteplici possibilità di impostazioni e possibilità di personalizzare tramite C# Scripting: Elsbeth PowerContact Outbound permette di definire fasce di chiamata per ogni giorno della settimana. Lo schedulatore automaticamente distribuisce le richiamate di un contatto non raggiunto su fasce diverse in giorni diversi aumentando così notevolmente la raggiungibilità dei contatti. In questo modo per esempio un contatto chiamato lunedì mattina verrà richiamato martedì pomeriggio e poi mercoledì sera.

Gestione automatica dei **limiti del numero di chiamate** per anagrafica: Elsbeth PowerContact Outbound permette di impostare limiti diversi per esito (occupato, non risponde, segreteria, fax) per il numero massimo di chiamate da effettuare su un'anagrafica. Al superamento di un limite l'anagrafica in questione viene automaticamente conclusa negativamente dal sistema e non più chiamata.

Gestione di **agende multiple condivise** per campagne di gestione appuntamenti. Elsbeth PowerContact Outbound permette a più operatori di lavorare contemporaneamente sulla stessa agenda e verifica in automatico che non ci siano appuntamenti sovrapposti. Ogni agenda può essere associata ad una zona/gruppo. Associando le anagrafiche ad una zona o gruppo, Elsbeth PowerContact Outbound proporrà all'operatore solo le agende della stessa zona.



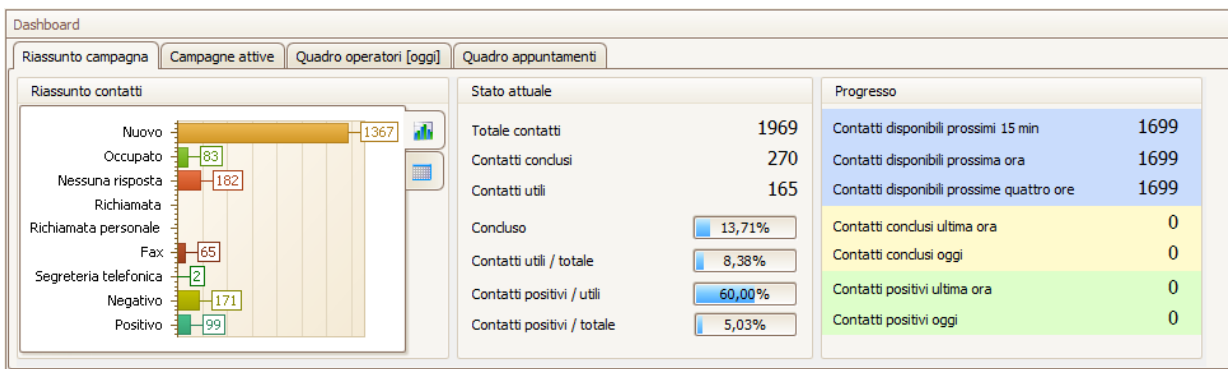
Il Rivoluzionario modulo **GEO-Dialing** permette di fissare **appuntamenti ottimizzati geograficamente** per gli agenti sfruttando a pieno il Predictive Dialer. Il sistema cerca automaticamente contatti ravvicinati da chiamare secondo le zone agenti definite. Bilanciamento automatico delle chiamate effettuate per le agende in modo da garantire appuntamenti a tutti gli agenti.



**Vasta gamma di report** specifici per la gestione delle campagne, degli operatori e il management del Call Center: i report disponibili permettono di monitorare le attività e la produttività degli operatori, monitorare l'andamento delle campagne, stampare ordini e appuntamenti presi, visualizzare la distribuzione oraria di raggiungibilità e propensione all'acquisto, confrontare singole campagne e/o operatori tra di loro. Ogni report può essere stampato ed esportato in vari formati tra i quali Acrobat PDF, Excel, HTML, TIF.

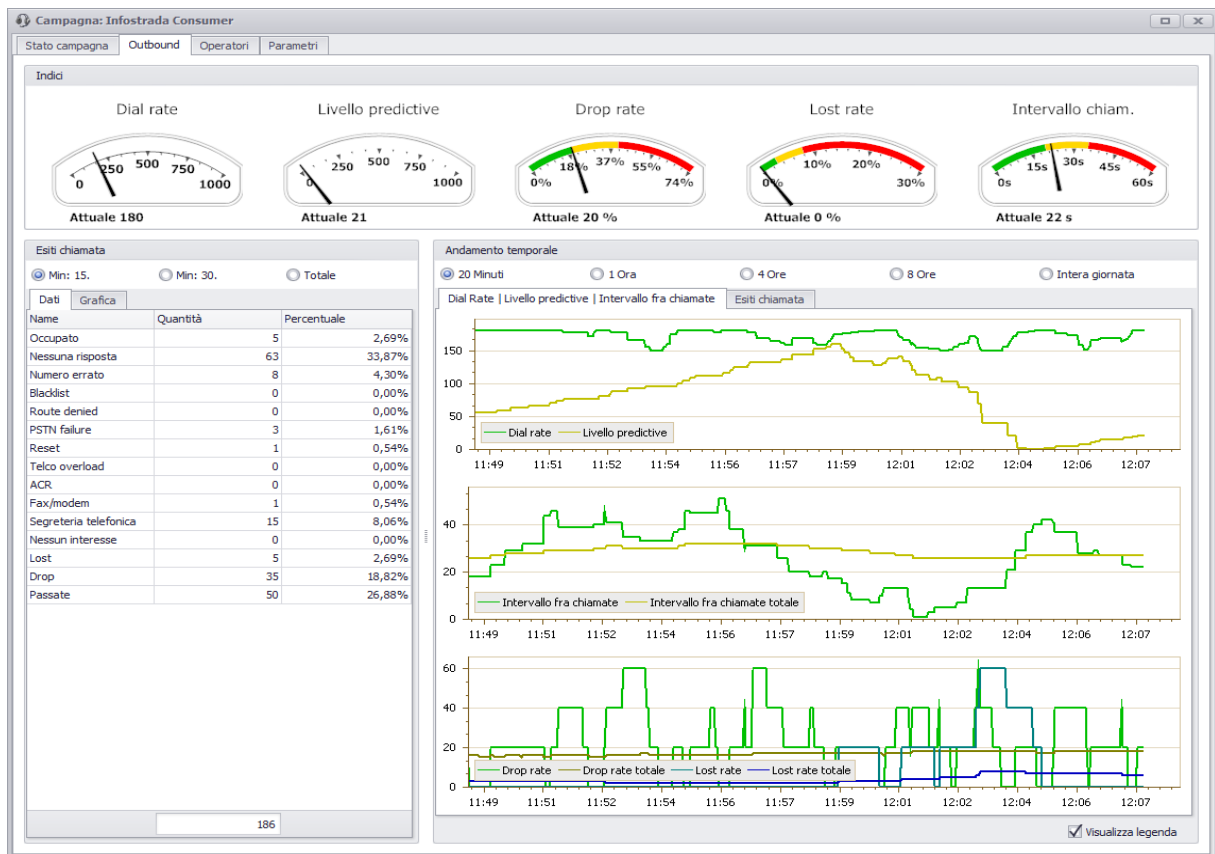
Possibilità di dialing manuale, dialing attraverso interfaccia TAPI, dialing assistito da interfaccia CTI, power/predictive dialing. Elsbeth PowerContact Outbound si interfaccia con qualsiasi tipo di centralino telefonico che supporta lo standard TAPI. Il modulo per la gestione del Predictive Dialing permette di interfacciare Elsbeth PowerContact Outbound con qualsiasi sistema di Power/Predictive Dialing. Elsbeth PowerContact Outbound gestisce il Dialer completamente in modo autonomo.

**Visualizzazione** dell'andamento delle campagne e di singole liste anagrafiche **in tempo reale**: oltre ad una visualizzazione automatica e continua dello stato delle campagne con il numero di anagrafiche vergini, aperte e concluse, ogni report di Elsbeth PowerContact Outbound può essere visualizzato in ogni momento.



**Report Designer integrato:** permette di adattare qualsiasi report oppure creare nuovi report.

**Monitor attività operatori** in tempo reale: Elsbeth PowerContact Outbound tiene traccia dei tempi di login, di conversazione, di pausa e di post chiamata degli operatori e di altri 200 valori offrendo una serie di visualizzazioni e reports per il controllo produttività operatori.



**Modulo Messaggistica** per la definizione di modelli per messaggi e-mail, FAX o SMS e l'invio di messaggi direttamente da parte degli operatori durante la chiamata.

**WebCalendar:** pubblicazione delle agende degli agenti direttamente in Internet. Gestione degli appuntamenti e periodi festivi da parte dell'agente in tempo reale. Export e stampa di liste appuntamenti per periodo.

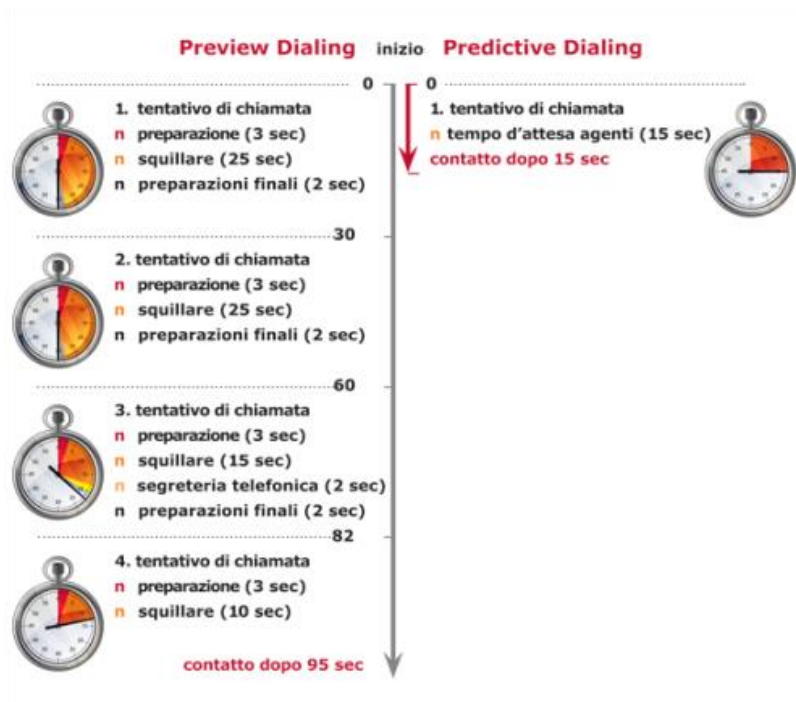
**Export dei contatti** delle chiamate e degli ordini verso MS Excel tramite procedura guidata. Tutte le funzionalità di export sono dotate di filtri per la scelta dei dati da esportare.

Elsbeth PowerContact Outbound offre un'**architettura di PlugIn** per la soluzione di problemi specifici alla campagna e **per l'interfacciamento con altri sistemi**. Attraverso un PlugIn scritto in MS .NET è possibile verificare e cambiare i dati immessi durante una chiamata, visualizzare messaggi d'errore, eseguire salti pagina e interfacciarsi con sistemi e database esterni.

## ELSBETH Predictive Dialer

**Algoritmo intelligente di dialing** che calcola in ogni momento il numero ottimale di chiamate da creare, considerando il comportamento individuale e specifico della campagna di ogni singolo operatore nonché la reperibilità attuale degli indirizzi disponibili. L'algoritmo si adegua in modo indipendente e dinamico alle condizioni mutate e garantisce in ogni momento un'occupazione ottimale degli operatori con una riduzione al minimo dei tempi di attesa.

3 modalità di chiamata: **Preview, Power e Predictive**



Gestisce contemporaneamente chiamate **Outbound e Inbound (Call Blending)**

**Riconoscimento di segreteria telefonica e Fax** attraverso un'intelligente combinazione di valutazione profonda del canale ISDN-D e di CPA attiva (Call Progress Analysis): un'innovativa, importantissima funzione che serve ad aumentare l'efficienza nei Call Center Outbound, aumentando il tempo netto di colloquio degli operatori e quindi incidendo positivamente in modo molto sensibile sulla produttività degli operatori.

**Registrazione automatica delle chiamate** per il verbal ordering e il controllo qualità su vari livelli oppure a richiesta da parte dell'operatore. Sistema di **archiviazione delle registrazioni** in mp3.

Monitoraggio della qualità tramite l'inserimento in qualsiasi conversazione (**coaching**) con possibilità di suggerire direttamente in cuffia all'operatore.

Ottimi risultati anche nei progetti più piccoli **a partire da 5 operatori** per ottenere eccellenti performance nelle campagne più grandi.

# Vantaggi ELSBETH

## *Incremento della produttività*

- // Tempi di avviamento brevi (Time to Start in 10 minuti) per nuove campagne, costi ridotti e maggiore flessibilità
- // Aumento della produttività degli operatori dal 50 al 120 per cento. Il tempo di attesa dell'operatore tra un contatto ed il successivo può arrivare a meno di 5 secondi.
- // Appuntamenti più ravvicinati e quindi maggiore produttività degli agenti tramite il modulo GEO-Dialing.
- // Riconoscimento automatico di numeri errati, occupati, segreterie telefoniche e Fax e quindi meno chiamate inutili passate agli operatori.
- // Gestione integrata del Registro Opposizioni. Un filtraggio del Registro non impiega più di 5 minuti.

## *Maggiore controllo di gestione*

- // Report predefiniti disponibili in tempo reale consentono una valutazione rapida, semplice ed esaustiva di tutti gli aspetti del Call Center.
- // Dettagliato Monitor di Sistema in tempo reale per la gestione delle campagne Outbound e Inbound
- // Sistema di Coaching (ascolto delle chiamate da parte del supervisore) integrato.

## *Sicurezza degli investimenti*

- // Architettura a tre livelli aperta e indipendente dai sistemi, di semplice integrazione in diversi ambienti IT e TC
- // Sistema venduto in tutta Europa conforme alle normative vigenti, ottimi risultati anche sotto la restrittiva normativa inglese.
- // Massima scalabilità, il sistema cresce con l'azienda
- // Supporto ottimale di sistemi distribuiti con operatori remoti
- // Aggiornamenti continui e nuove versioni rilasciate regolarmente





# Funzioni di ELSBETH Outbound Suite

## **Creazione Campagne e Scripting**

- // Procedura guidata di creazione nuove campagne.
- // Limiti di chiamate da effettuare impostabili per esito.
- // Priorità di selezione contatti dal database impostabili.
- // Vari algoritmi di ripianificazione contatti a seconda dell'esito chiamata.
- // Campagne multilivello.
- // Campagne cicliche.
- // Creazione di campi utente di vario tipo con possibilità di impostare minimo e massimo, maschere di immissione e regular expressions per validare i dati.
- // Creazione grafica del workflow dello script con possibilità di definire salti pagina condizionati.

## **Form Designer**

- // Creazione delle pagine dello script attraverso un form designer integrato.
- // Oltre 20 control di input e visualizzazione per la creazione del contenuto delle pagine.
- // Control per visualizzare un sito web all'interno dello script con possibilità di parametrizzare l'URL.
- // Impostazione di tutti gli aspetti grafici della pagina come sfondo, colore, dimensione e font del testo.
- // Possibilità di definire azioni da eseguire, es. attivare la registrazione se il campo età è valorizzato "oltre 65 anni", saltare all'ultima pagina se il campo età è valorizzato "meno di 18 anni", visualizzare le domande relative alla vettura se il campo proprietario vettura è valorizzato "Si".
- // Possibilità di eseguire codice in C# Scripting per personalizzare lo script e interfacciarsi con applicativi e database esterni.

## **Gestione Campagne**

- // Assegnazione operatori alla campagna con scelta della modalità Outbound, Inbound o Blending e possibilità di impostare la priorità di ricezione chiamate.
- // Attivazione campagna con verifica automatica della correttezza della campagna a livello funzionale.
- // Export e Import di definizione campagne per lo scambio con altri utilizzatori ELSBETH.
- // Copia intera campagna.
- // Possibilità di effettuare modifiche a campagne senza fermare la produzione.

## **Gestione Liste e Contatti**

- // Possibilità di creare più liste di contatti per campagna.
- // 3 stati per le liste di contatti: Attiva, Sospesa, Solo Richiamate.
- // Possibilità di definire le priorità di utilizzo delle liste .

- // Inserimento, ricerca, modifica e cancellazione di singoli contatti.
- // Visualizzazione storico contatto.
- // Eliminazione contatti doppi.
- // Modifica stato contatto e riassegnazione contatto in modalità batch definendo criteri di ricerca dei contatti da modificare.

### ***Gestione Appuntamenti***

- // Agenda condivisa per presa appuntamenti in modo simultaneo da tutti gli operatori.
- // Possibilità di associare agende a determinate zone e automaticamente selezionare le agende da utilizzare a seconda della zona del contatto chiamato.
- // Geo-Dialing: Funzione di presa appuntamenti abbinato al Predictive Dialing. Il sistema automaticamente chiama contatti per le zone definite ottimizzando il percorso giornaliero dell'agente e bilanciando il numero di appuntamenti per agente.
- // Funzione di normalizzazione e geocodifiche delle anagrafiche integrata.
- // Visualizzazione e gestione degli appuntamenti su mappa con visualizzazione del percorso giornaliero.
- // Applicativo web (MobileCalendar) disponibile per gli agenti per visualizzare, gestire ed evitare gli appuntamenti.
- // Gestione stato dell'appuntamento.
- // Definizione degli orari di lavoro per agende e possibilità di definire periodi di ferie.
- // Integrazione con MS Exchange per la sincronizzazione degli appuntamenti tra ELSBETH e MS Exchange.

### ***Teleselling***

- // Import e gestione articoli.
- // Compilazione ordine direttamente da parte dell'operatore.
- // Gestione ordini.

### ***Registro Opposizioni***

- // Funzione di filtraggio liste con il Registro Opposizioni attivabile per singola lista contatti. I contatti non filtrati dal RdO oppure filtrati oltre 15 giorni fa non vengono chiamati.
- // Procedura guidata per determinare i numeri di telefono da inviare al Registro. Il sistema visualizza i contatti in lista, i contatti in blacklist e whitelist, permette l'inserimento del fabbisogno contatti giornaliero e calcola il numero di contatti da filtrare minimizzando i costi del RdO.
- // Dialogo per importare i numeri telefonici filtrati dal RdO. Il sistema automaticamente determina i numeri da mettere in blacklist e whitelist e salva la data dell'ultimo filtraggio per ogni numero.

## **Messaggistica**

- // Definizione modelli di messaggi E-Mail, Fax e SMS con la possibilità di predefinire mittente, destinatario, oggetto e test del messaggio e di allegare file.
- // Invio di messaggi E-Mail, Fax e SMS direttamente da parte dell'operatore durante la chiamata scegliendo tra i modelli disponibili.
- // Possibilità di impostare un e-mail server (SMTP Server) diverso per ogni campagna rendendo possibile l'invio di e-mail per conto del committente della campagna.

## **Import e Export dati**

### **Import**

- // Procedura guidata di import per contatti ed anagrafiche.
- // Import da varie sorgenti come Excel, CSV, ODBC ecc.
- // Mappamento libero dei campi tra file di import e database. Non viene richiesto nessun ordine particolare dei campi nel file.
- // Possibilità di modificare il contenuto di campi durante l'import tramite funzioni di trasformazione oppure C# Scripting.
- // Possibilità di salvare e riutilizzare la configurazione di import per import successivi.
- // Funzione di deduplica integrata

### **Export**

- // Procedura guidata di export per contatti, appuntamenti, ordini e chiamate.
- // Selezione dei contatti da esportare tramite vari criteri di filtro.
- // Selezione dei campi da esportare e del loro ordine.
- // Possibilità di modificare il contenuto di campi durante l'export tramite funzioni di trasformazione oppure C# Scripting.
- // Export verso Excel e CSV.
- // Possibilità di salvare e riutilizzare la configurazione di export per export successivi.
- // Funzione di programmazione di export automatici in determinati intervalli e invio via e-mail.

## **Database anagrafiche**

- // Database anagrafiche indipendente dalle campagne
- // Un anagrafica può essere utilizzata parallelamente in più campagne
- // Funzione di composizione nuove liste di contatti direttamente dal database anagrafiche usando svariati filtri
- // Storico completo a livello di anagrafica. Le chiamate e i relativi esiti, gli ordini e gli appuntamenti di tutte le campagne sono associate all'anagrafica.

## **Monitoring e Coaching**

- // Cruscotto (Dashboard) con visualizzazione grafica dello stato contatti, quadro operatori, situazione campagne attive, quadro appuntamenti e quadro teleselling.

## **Monitor in tempo reale**

- // Visualizzazione in tempo reale dello stato del sistema in vista liberamente definibili.
- // Informazioni visualizzabili: Stato e performance operatori, Stato e performance delle campagne Outbound, esiti chiamate Outbound, Stato campagne Inbound, Service Level campagne Inbound.
- // Complessivamente sono visualizzabili oltre 200 punti data.
- // Vista dettagliata per campagne e operatore con visualizzazione grafica delle informazioni.
- // Invio di messaggi ad uno o più operatori.

## **Coaching**

- // Funzione di coaching (ascolto in cuffia) attivabile direttamente dal Monitor agenti
- // Due modalità: solo ascolto (l'operatore non può sentire il supervisore), ascolto e suggerimenti (il supervisore può parlare all'operatore senza che lo senta il cliente).

## **Chiamate Outbound – Predictive Dialing**

- // 3 modalità di chiamata: Predictive, Power e Preview.
- // Algoritmo di Predictive Dialing di terza generazione completamente autoregolante.
- // Possibilità di operare a norma della stringente regolamentazione Ofcom inglese.
- // Riconoscimento automatico di chiamate su numero invalido, segreteria e fax. Queste chiamate non vengono passate all'operatore ma gestite dal sistema.
- // Possibilità di inserire messaggi audio in vari punti durante la chiamata: messaggio di benvenuto, messaggio segreteria, messaggio di abbandono.

## **Chiamate Inbound**

- // Possibilità di impostare la priorità di assegnazione chiamate tra singoli operatori.
- // Possibilità di impostare la priorità di coda tra varie campagne Inbound e Outbound.
- // Call Blending.
- // Lunghezza coda impostabile in relazione al numero di operatori presenti.
- // Gestione orari apertura per campagne Inbound.
- // Funzione di segreteria telefonica.

## **Registrazione chiamate**

### Registrazione

- // Sistema integrato di registrazione delle chiamate.
- // Vari modelli di registrazione:
  - // a richiesta da parte dell'operatore
  - // registrazione automatica di tutte le chiamate di un operatore
  - // registrazione automatica di tutte le chiamate di una campagna
- // Gestito a livello programmatico dallo script della chiamata
- // Multirecording: Registrazione a più tracce per registrare simultaneamente tutta la chiamata e le fasi richieste dall'operatore.

### Gestione registrazioni

- // Denominazione completamente parametrizzabile dei file delle registrazioni.
- // Conversione in formato MP3.
- // Sistema integrato di gestione delle registrazioni con sistema di ricerca e riproduzione.
- // Gestione dello stato delle registrazioni.

## **Softphone integrato**

- // Softphone integrato nel Client per l'operatore.
- // Sistema centralizzato di gestione delle impostazioni del softphone.

## **Reportistica**

- // 33 report predefiniti suddivisi in 5 categorie: Operatore, Team, Campagna, Call Center e Sistema.
- // Integrazione con MS Reporting Services.
- // Export di report in vari formati: PDF, HTML, Excel.
- // Esecuzione programmata di report a intervalli predefiniti e invio via e-mail.
- // Report Designer con editor grafico integrato per la modifica dei report esistenti oppure la creazione di nuovi report.

## **Interfacce di estensione**

- // Algoritmo di selezione contatti dal database personalizzabile via C# Scripting.
- // Algoritmo di ripianificazione contatti personalizzabile via C# Scripting.
- // Architettura plug-in per integrare librerie .NET (DLL) direttamente nel sistema dando la possibilità di eseguire codice proprio e/o visualizzare dialoghi esterni.
- // C# Scripting disponibile per la creazione del workflow della chiamata, l'import e l'export di dati e per la creazione di report.
- // Pieno accesso al database con possibilità di importare, modificare ed esportare dati direttamente tramite SQL.

## ***Amministrazione del sistema***

- // Gestione utenti integrata.
- // Single Sign-On tramite MS Active Directory
- // Lingua dell'interfaccia utente impostabile per utente.
- // Sistema di sicurezza basato su ruoli di sicurezza.
- // Oltre 70 diritti di accesso a funzioni assegnabili ai ruoli di sicurezza.
- // Assegnazione di uno o più ruoli di sicurezza ad ogni utente.
- // Assegnazione di ruoli di sicurezza a campagne e report per limitare l'accesso di dati.
- // Gestione di team di agenti.
- // Sistema centralizzato di gestione delle impostazioni di tutti i Client.