



Trasforma il
Call Center in
SELF SERVICE CENTER



Introduzione

Il call center è oggi una realtà di primaria importanza per le aziende.

Internet ha sicuramente automatizzato molti processi ma, per comodità o per necessità, in molti casi il telefono è ancora il mezzo primario di gestione.

Si pensi alle prenotazioni o alle richieste di informazioni, quando si è in viaggio oppure quando l'utente è una persona anziana.

Ed è così che il call center raggiunge, a volte, dimensioni dell'ordine di centinaia di addetti.

Queste risorse rispondono all'utente del call center su quesiti che in un'alta percentuale possono essere automatizzati, riducendo o azzerando l'impegno delle risorse necessarie.

Xenon VoX sostituisce la risorsa umana nella gestione delle operazioni ripetitive. Comprende il linguaggio e risponde interfacciandosi con le basi dati aziendali, proprio come lavora un operatore.

Xenon VoX è in grado di parlare e capire.

E Xenon VoX è presente ed operativo 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.

La soluzione per la conversazione automatizzata

La soluzione Xenon VoX aiuta le aziende a comunicare con i clienti automatizzando le conversazioni telefoniche.



Provate a rispondere a queste domande:

- Avete un alto volume di chiamate su richieste molto simili?
- Il vostro call center gestisce semplici chiamate di routine in elevata percentuale?
- Vorreste avere il call center disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7?
- I vostri clienti richiedono informazioni che non sono facilmente accessibili
utilizzano solo il tastierino numerico del telefono?

Se i vostri clienti vogliono

- utilizzare i servizi,
- effettuare pagamenti,
- acquistare prodotti,
- avere informazioni,
- riportare problemi

e la vostra azienda vuole

- ridurre i costi,
- aumentare la soddisfazione del cliente,
- aumentare il volume di chiamate,
- accrescere la professionalità del personale

allora Xenon VoX è la vostra soluzione.



I Vantaggi

Xenon VoX è una soluzione basata su un software esperto, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Automazione della gestione delle chiamate di routine.

Utilizzando la soluzione Xenon VoX, il personale del call center non è più dedicato alla gestione delle chiamate di routine.

Crescita della professionalità del vostro personale - Eliminando la gestione delle chiamate di routine, il personale si occupa delle sole chiamate che richiedono l'intervento umano.

Migliorando e aumentando l'efficienza dei processi interni, gli addetti all'assistenza sono responsabilizzati ed i bisogni di cliente sono gestiti più rapidamente.

La Tecnologia

Xenon VoX adotta le tecnologie più evolute nell' ambito della sintesi e del riconoscimento vocale.

Le nostre applicazioni utilizzano i più recenti standard delle "Voice driven application" quali ad esempio:

VoiceXML <http://www.w3.org/TR/voicexml20/>

SRGS <http://www.w3.org/TR/speech-grammar/>

La decennale esperienza del nostro team nella "System Integration" garantisce soluzioni di livello enterprise per una completa integrazione delle basi dati aziendali esistenti.



L'organizzazione

Nel proporre Xenon VoX, Xenon Lab suddivide il processo nelle fasi che seguono:

Analisi dei processi di chiamata

E' la fase in cui vengono catalogati e censiti tutti i processi di chiamata.

Analisi delle informazioni

E' la fase in cui vengono analizzati i sistemi in cui sono presenti le informazioni e su quali data base.

Stesura del progetto

Il responsabile del progetto Xenon Lab, sulla base delle fasi precedenti redige il documento elencando tutti i dialoghi di chiamata e di risposta e le uscite verso i data base ed eventualmente verso operatori esperti.

Installazione e configurazione dei server

Xenon Lab si prende in carico l'installazione e la configurazione dei sistemi su cui viene installata la soluzione e l'interfacciamento verso i data base del cliente.

Test call

E' il periodo di primo funzionamento del sistema in cui le chiamate automatiche vengono svolte solo su alcuni canali pilota.

Questo permette di testare il sistema in via definitiva.

End start-up project

E' il rilascio ufficiale del sistema e l'inizio della messa in produzione del servizio.

Tutto questo avviene dopo alcune settimane dall'analisi iniziale.

Service improvement and Maintenance

E' quello che contraddistingue la nostra soluzione: il monitoraggio costante dei processi e l'analisi dei miglioramenti e degli automatismi di risposta.

Nel proporre la soluzione Xenon VoX, mettiamo a disposizione la nostra competenza, la nostra professionalità e la nostra esperienza nella configurazione e nell'architettura del call center.

I nostri professionisti realizzano una soluzione chiavi in mano che già nel breve periodo taglia i costi di gestione del call center, aumentando la qualità del servizio prestato all'utente.



Per approfondire

Xenon Lab srl

Via dell'Artigianato, 16
20090 Pieve Emanuele (MI) - Italy

Tel: +39 02 90724977

Fax: +39 02 90422149

e-mail: contact@xenonlab.com

site: www.xenonlab.com

Xenon Lab srl

Via dell'Artigianato, 16 - 20090 Pieve Emanuele (MI)
Tel. +39.02.9072.4977 - Fax +39.02.9042.2149
contact@xenonlab.com - www.xenonlab.com
C.F./ P.IVA e reg. Imprese di Milano 05562810969

