

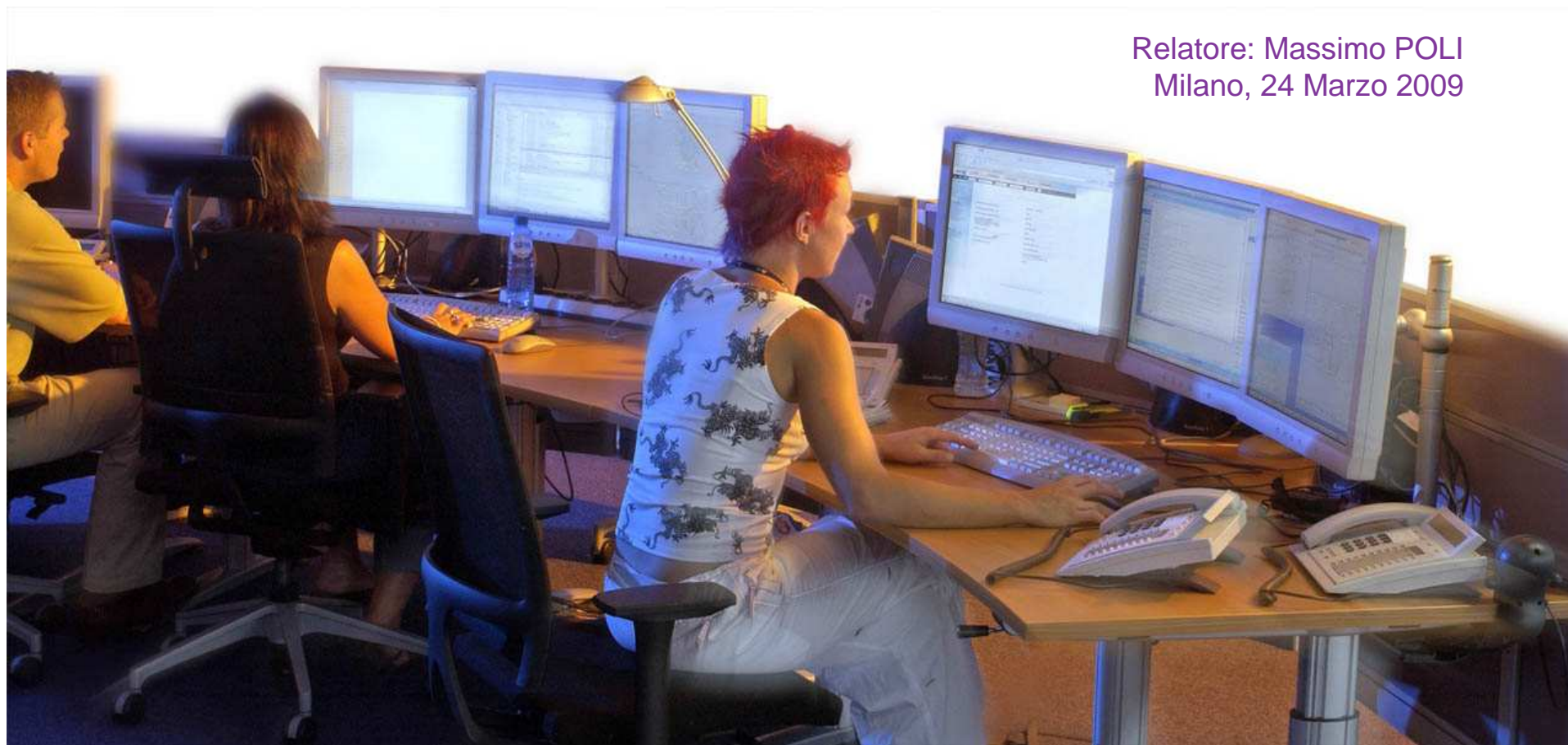


Avaya Enterprise VoIP

Nuovi Servizi e Nuove Architetture per la Nuova Rete

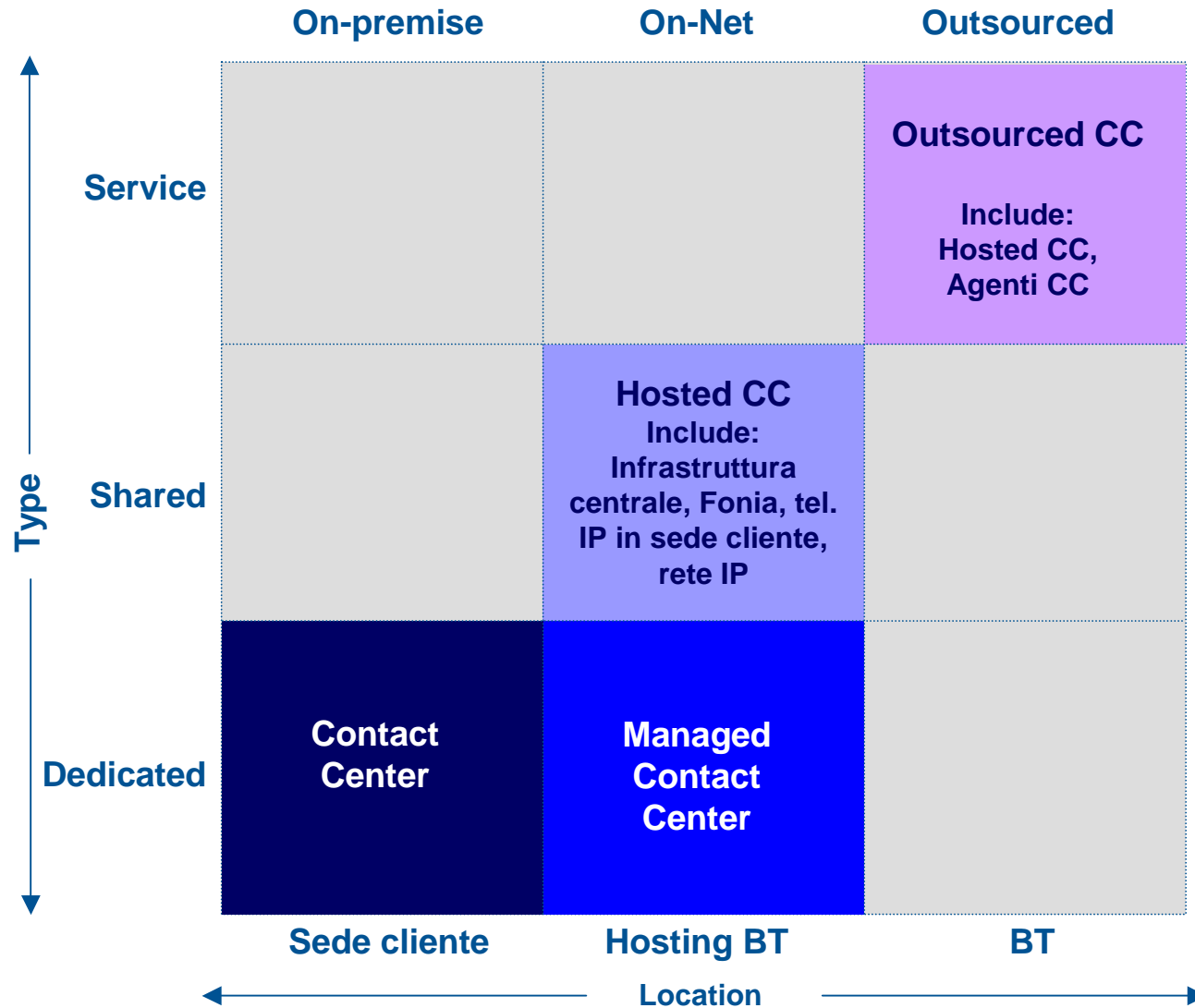
Hosted Contact Center BT

Relatore: Massimo POLI
Milano, 24 Marzo 2009



Servizi di Contact Center gestiti

BT offre ai propri clienti servizi di contact center diversificati in base alle esigenze e requisiti espressi



Le sfide di business oggi

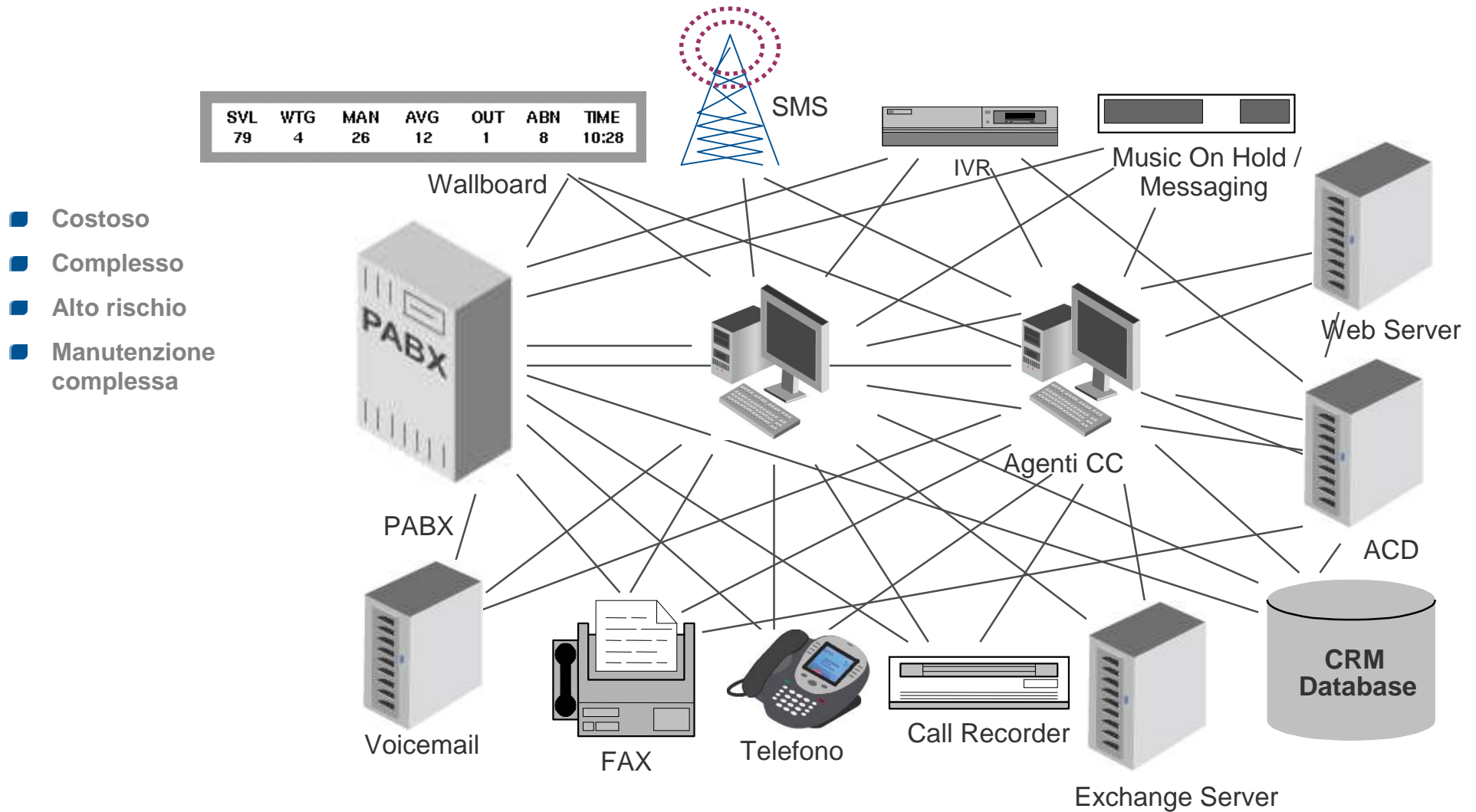
- L'IT deve fare 'Più a meno'
 - Utilizzo esteso della tecnologia per incrementare la produttività
 - Mantenere performance, sviluppare funzionalità con minori budget
 - Applicativi orientati all'incremento delle revenue
- Costi nascosti nell'infrastruttura esistente
 - Costi di upgrade, manutenzione, assenza di standard
 - Migrare su nuove tecnologie ha costi e tempi elevati
- Esigenze critiche di sicurezza e Disaster Recovery
- Forza lavoro mobile e/o distribuita
 - Unire piattaforme e metodologie di comunicazione
 - Stesse funzionalità in tutte le sedi
- Allineare l'IT con i processi di business

Trend sul Contact Center

- Cambiano i driver
 - Maggiore sensibilità al costo
 - Si pensa sempre più all'outsourcing
- Taglio dei costi
 - Call center off-shore hanno una base costi ridotta
 - Gli agenti rappresentano il 65-72% dei costi
- Maggiore efficienza
 - Ottimizzare l'operatività degli agenti esistenti
 - Aggiungere funzionalità self-service (IVR, Web)
 - Automazione ICT per identificazione e routing
 - Sfruttare fino in fondo gli investimenti già fatti



L'approccio tradizionale



Lo sviluppo di soluzioni di CRM e Contact Center efficaci e dal costo adeguato richiede impegno, investimenti e competenze

... il rischio è perdere di vista il proprio core business



Hosted Contact Center: la soluzione BT

- IP-ACD di rete presso l'IDC di Settimo
 - Interfacce IP e TDM per agenti e clienti
 - Piattaforma Avaya, leader di mercato nel VoIP e nel Contact Center
- Consolida tutti gli accessi in code virtuali
 - Fonia (numeri verdi, addebito ripartito, premium, internazionali...)
 - Web (email, click-to-talk, call me, chat, co-browsing...)
- Funzionalità di routing avanzate
 - Routing basato su skill, code, classe di servizio
 - Agenti remoti (flessibilità, scalabilità, traffico di picco)
- Servizio gestito da BT e Avaya
- Modello di vendita a canone
 - Pay as you grow (investimenti limitati)
 - Soluzioni a partire da 30 agenti

Estendiamo il modello tradizionale

IP-ACD di rete

- Riduzione investimenti
- Supporto ai team virtuali e alle code
- Routing in tempo reale (in base a skill, code, priorita)
- Consolida tutti gli accessi PSTN, Web, email...

Funzionalità avanzate

- VoIP (Click-to-talk, Call Me)
- Interazione via Web (chat testuale, co-browsing, video, e-mail)
- Messaging

Estensione geografica

- Call center in mercati nuovi / emergenti
- Basso costo di ingresso – minimo investimento
- Agenti remoti (flessibilità, scalabilità, gestione picchi)

Dal Call center al Contact center

Telefonia
tradizionale



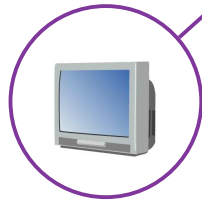
Telefono
Fax

Interazioni
via web



Chat
VoIP
Video
Email
Co-browse

Canali
innovativi



SMS
TV interattiva

Contact Center di rete



Coda unificata



Agente HCC
Contact Center
Small office
Telelavoratore
IVR



BT HCC

Gestione centralizzata di tutti i contatti

Il valore di una soluzione Hosted

Scegliere tra una soluzione hosted e una in-house può essere una decisione complessa

■ Una soluzione hosted ha:

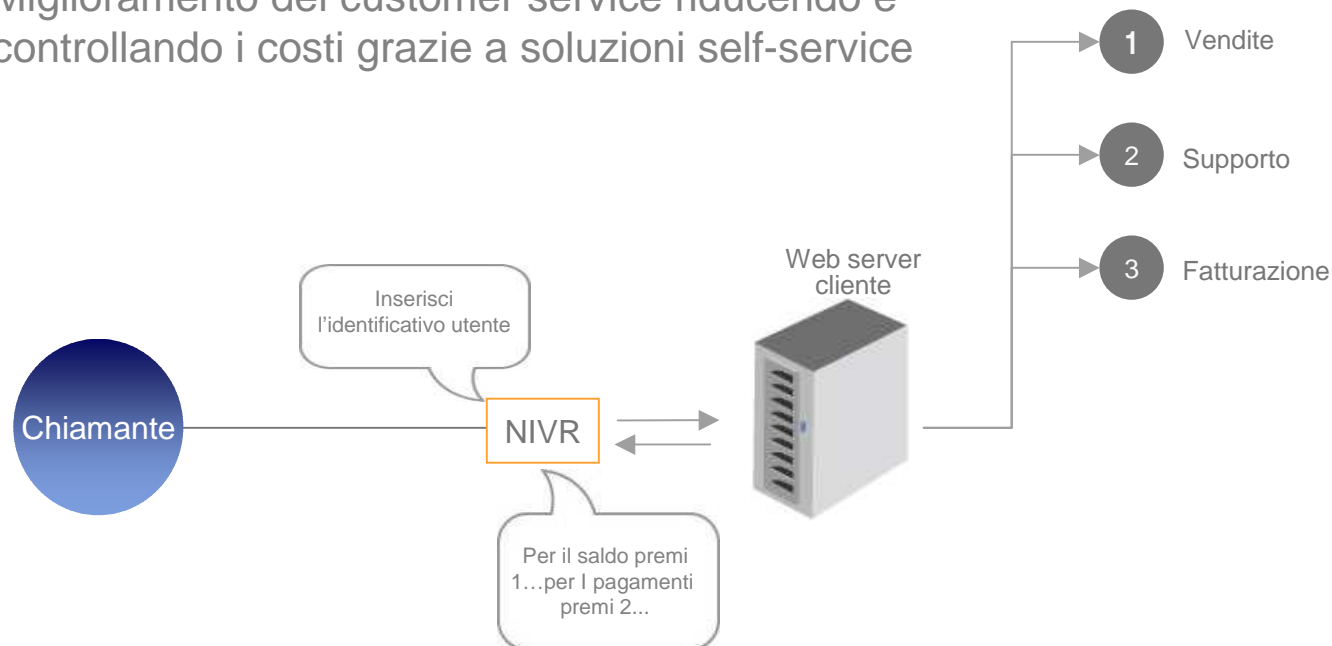
- La flessibilità per poter iniziare con piccoli numeri e crescere in base alle esigenze
- Rete gestita, gestione della piattaforma e service desk (anche H24)
- Firewall, intrusion detection
- Supporto all'implementazione
- Test degli upgrade prima del passaggio in produzione
- Training per system administrators, supervisor e agenti
- Sicurezza, back-up dei dati

Driver operativi

- Minor impegno gestionale
 - Assessment di rete, progetto, implementazione della soluzione, manutenzione, servizi gestiti a carico di BT e Avaya
- Minori costi nascosti
 - Upgrade, manutenzione, assenza di standard
- Tempi ridotti di implementazione
- Sviluppo di funzionalità con minori budget
- Gestione delle tematiche di sicurezza e disaster recovery
- Forza lavoro distribuita non rappresenta un ostacolo
- Un solo fornitore, un solo Point of Contact

Driver di vendita e marketing

- HCC permette di servire i propri clienti in modo migliore aprendo nuovi canali di comunicazione
- Il cliente finale può parlare con la persona più adatta a rispondere alle proprie esigenze, in qualsiasi momento e ovunque essa sia
- Il servizio cresce, in modo estremamente rapido, con le esigenze del mercato
- E' possibile implementare rapidamente call center in mercati nuovi / emergenti
- Miglioramento del customer service riducendo e controllando i costi grazie a soluzioni self-service



Driver finanziari e di business

- Incremento della produttività e ottimizzazione delle risorse
- Clienti con infrastrutture esistenti possono aggiungere funzionalità multicanale con minimi investimenti di capitali
- Fusioni & Acquisizioni portano a consolidare e virtualizzare le infrastrutture proprietarie pre-esistenti
- Miglior allineamento dell'IT con i processi di business
- Possibilità di considerare l'outsourcing o l'off-shoring
- Controllo dei costi grazie a un servizio pay-as-you-grow
 - numero di agenti contemporanei (non numero di licenze)
 - il cliente paga in base al picco (ad es. campagne)
- Riduzione del carico e riposizionamento risorse sul core business

Moduli dell'offerta

- Base Voice
 - Agenti VoIP
 - Routing avanzato
 - Reportistica
- CTI avanzato
 - Piattaforma multicanale
 - Integrazione con front/back-office/CRM/Website
- Opzioni
 - Canale email
 - Self Service (IVR)
 - Registrazione delle chiamate
 - Telefoni IP e softphone
 - Outbound
- Servizi di connettività
 - IP VPN MPLS
 - Numerazioni Verdi o PSTN
 - Internet

Elementi di pricing

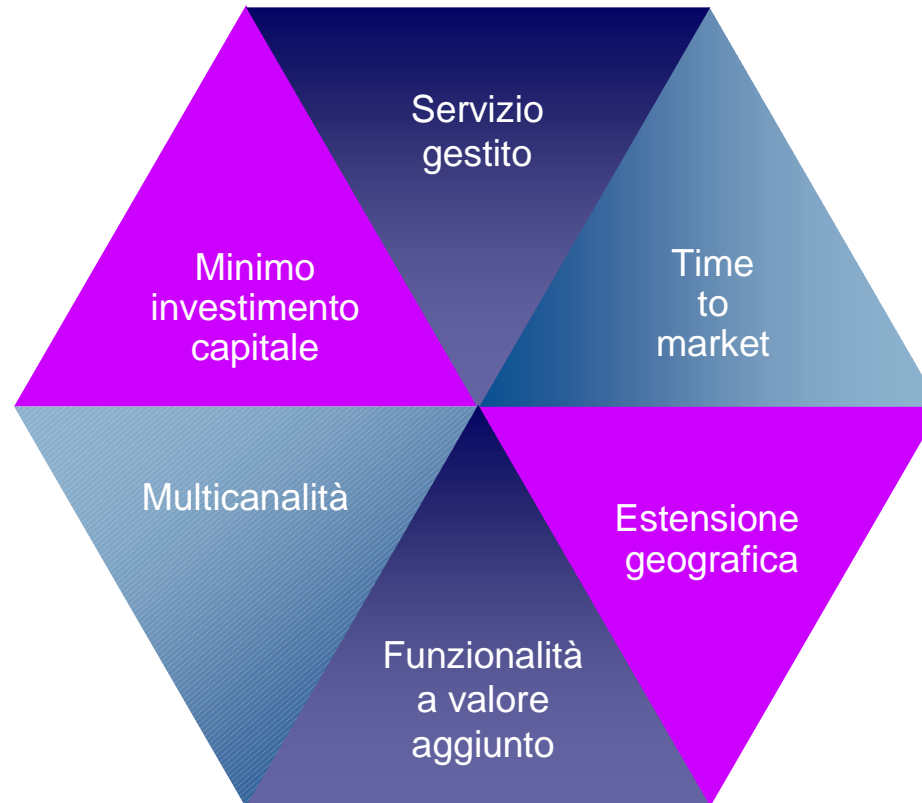
- Una tantum
 - Una tantum servizio HCC (dipende da agenti/sedi)
 - Installazione per altri servizi/prodotti (NV, Internet, rete)
- Canoni
 - Mensili per tenant configurato
 - Mensili per numero agenti contemporanei previsti
- Altro
 - Installazione e canoni di eventuali altri servizi
 - Systems integration
 - Spese di formazione se necessarie

Partnership

- Leader di mercato in
 - IP Telephony
 - soluzioni di Contact Center
- Piattaforma consolidata e aperta
 - Communication Manager dispone di 700+ funzionalità
 - standard aperti garantiscono l'interoperabilità con la maggior parte degli apparati
- Qualità e flessibilità
 - soluzioni nate su grandi clienti
 - disponibili anche per Contact Center di piccole-medie dimensioni
- Garanzia sul livello di servizio fornito

The AVAYA logo is displayed in a bold, red, sans-serif font. The letters are closely spaced, and the 'Y' has a distinctive shape with a long, thin tail that extends downwards and to the right.

Perché scegliere HCC?



Portfolio BT

Professional Services & Consultancy

Security	Secure Networking	Managed Security Services	Secure Mail	Counterpane	
CRM	Outsourced Contact Centre	Hosted Contact Centre	Inbound Services (8xy – 12xy – 199 xy)	CRM Consulting	
IT Services	AAI / AOS	Data Centre Services	Managed Applications	Diamond IP	
Unified Communications	UC Consulting	UC Integration	UC Consolidation & Optimization	Managed UC Infrastructure	
Mobile & Wireless	BT Mobile	Fixed-Mobile Convergence	Managed Mobile	Managed WLAN	MobileXpress
VPN, Internet & Bandwidth	iVPN/MPLS	Internet Access	Private Line	LAN Management	
Voice & CPE	Business Voice	IP Centrex	Managed & Hosted IPT	Conferencing	
Access	xDSL	ULL	Leased Lines	Satellite	Ethernet

Il valore dell'esperienza BT



Migliaia di volte al giorno, in centinaia di città nel mondo, la customer satisfaction è messa alla prova nei contact center.

Potreste avere una sola possibilità di fare buona impressione su un cliente.

BT può aiutarvi a dare il meglio!

Grazie

Offices worldwide

Telecommunications services described are subject to availability and may be modified from time to time. Services and equipment are provided subject to British Telecommunications plc's respective standard conditions of contract. Nothing in this publication forms any part of any contract.

© British Telecommunications plc 2006

