



AVAYA Forum 2011

Roma, 24.03.2011

L'innovazione mediante: Modelli consolidati e Centralità della "persona"

Dario Ciampoli
Responsabile O.U. Trasporti, Innovazione e Giustizia



SELEX

Service Management

Una Società Finmeccanica



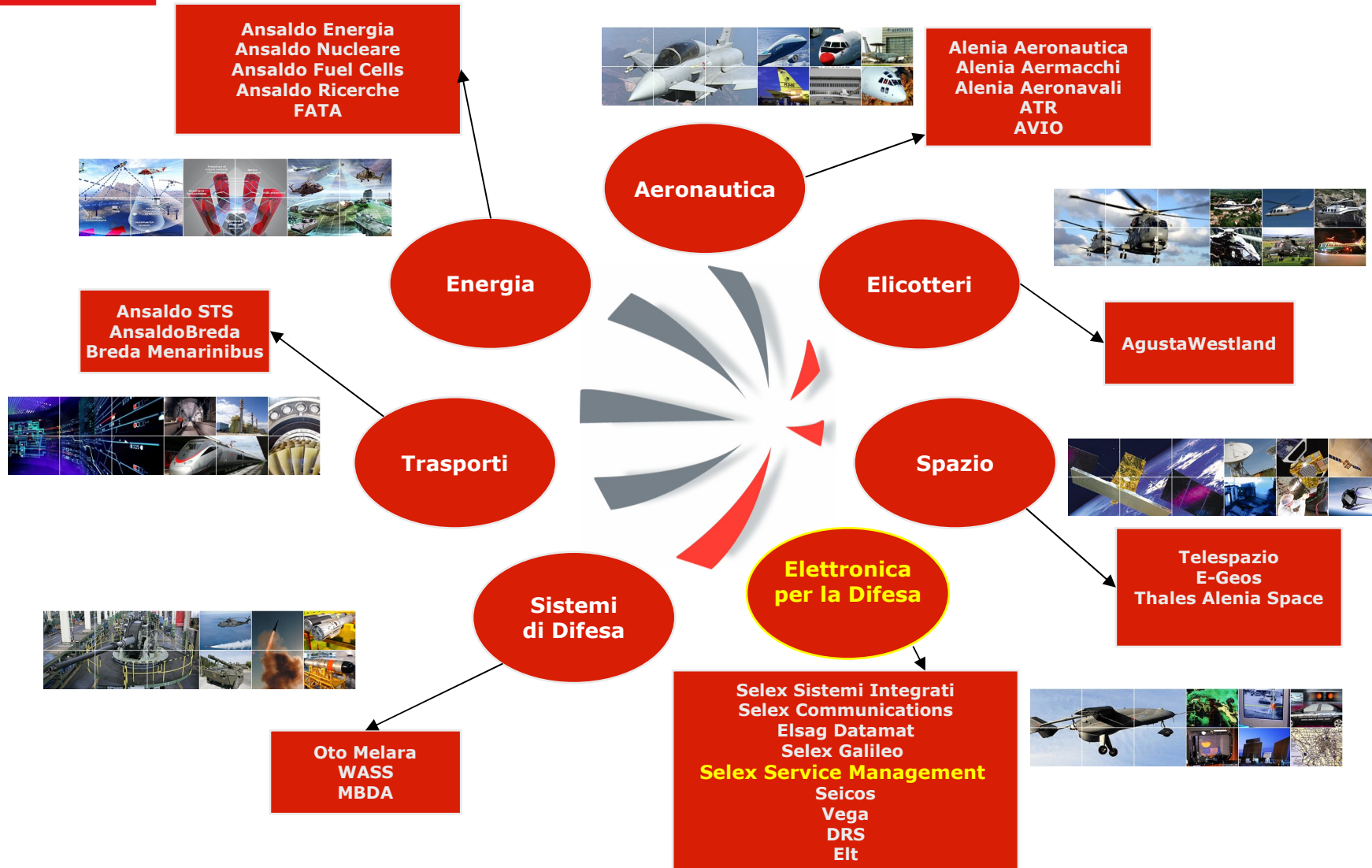
Managed security in an integrated service world

SELEX Service Management è l'azienda del Gruppo Finmeccanica che, attraverso l'integrazione di tecnologie informatiche e TLC, sviluppa e offre applicazioni innovative e servizi ad alto valore aggiunto per la sicurezza per i settori della Difesa Civile e Militare, Enti Istituzionali, Enti Locali ed Enterprise.

SELEX Service Management offre ai propri Clienti la gestione completa delle loro esigenze, dall'analisi dei requisiti allo sviluppo e integrazione di soluzioni, fino alla successiva gestione e al mantenimento dei livelli di servizio, in una logica "Application Oriented" per garantire che le scelte e gli sviluppi tecnologici siano orientati ad identificare le soluzioni più efficaci alle problematiche operative del Cliente.

Gli elevati livelli di specializzazione tecnologica e la continua innovazione rendono SELEX Service Management un interlocutore affidabile per la progettazione, la realizzazione e la gestione di architetture innovative, integrando, ove necessario, le infrastrutture esistenti, per fornire servizi e applicazioni che vanno dalla semplice connettività a soluzioni complesse, in un ambiente altamente sicuro e affidabile.

SELEX Service Management si propone come partner di riferimento nello sviluppo di applicazioni e servizi di monitoraggio per il controllo dell'ambiente e del territorio, delle aree costiere e di confine; per la messa in sicurezza di edifici istituzionali e dei siti strategici; per l'analisi intelligente delle scene, la sorveglianza e la salvaguardia del patrimonio dei beni culturali e artistici, per la tracciabilità di sostanze pericolose e dei prodotti agroalimentari; per gli strumenti di identificazione elettronica.



- **Oggetto:** Realizzazione di un Contact Center multicanale, per servizi altamente **innovativi** ed a fronte di nuove, rilevanti, opportunità di business;
- **Mercato di riferimento:** Servizi **B2B**.

Partita di Calcio all'Oratorio

- Il campo di calcio non ha le righe;
- Si indossano maglie diverse, ma si riconoscono i compagni di squadra;
- L'arbitro, senza il fischietto, interrompe raramente il gioco e non decreta mai la fine.



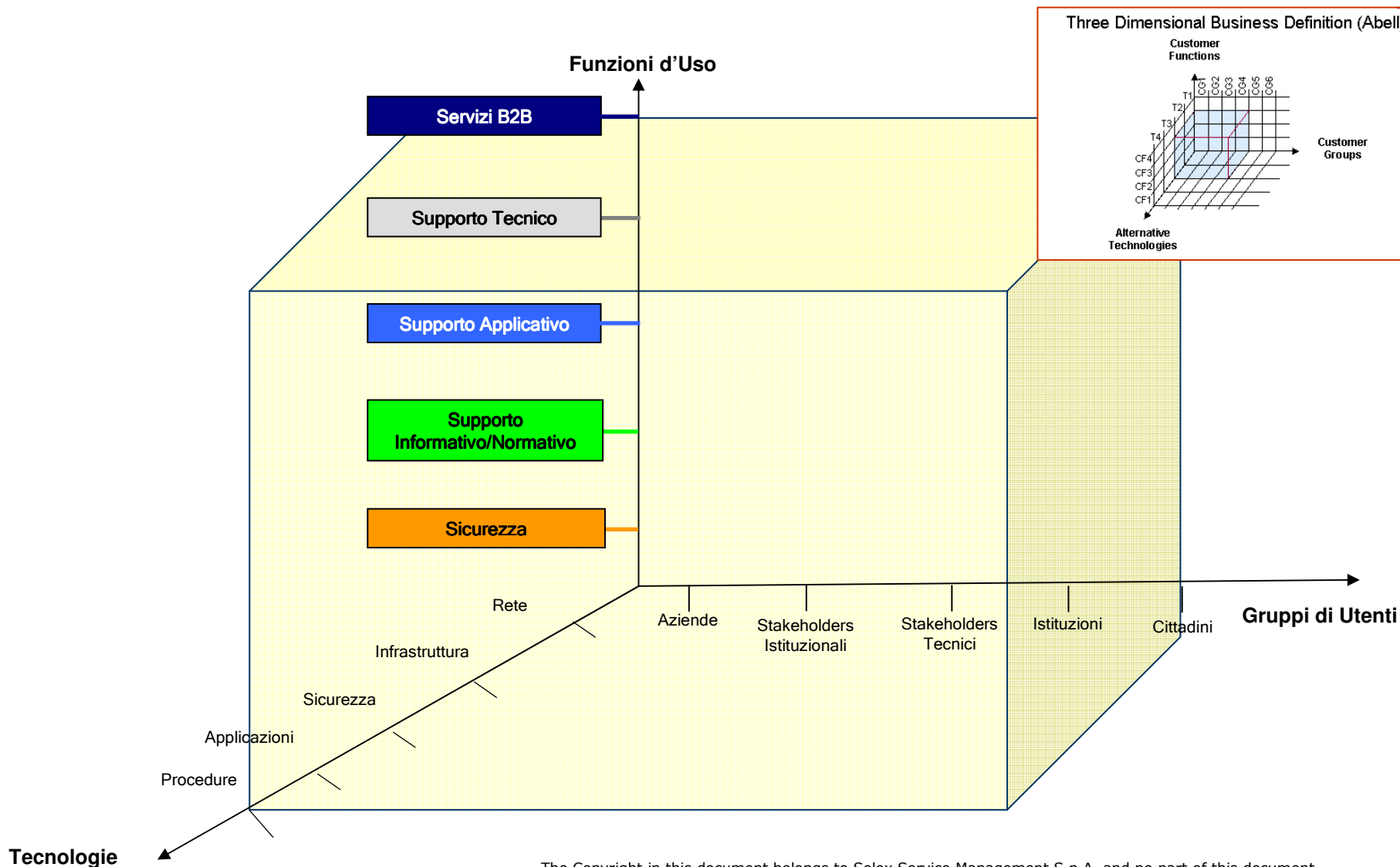
Il Progetto

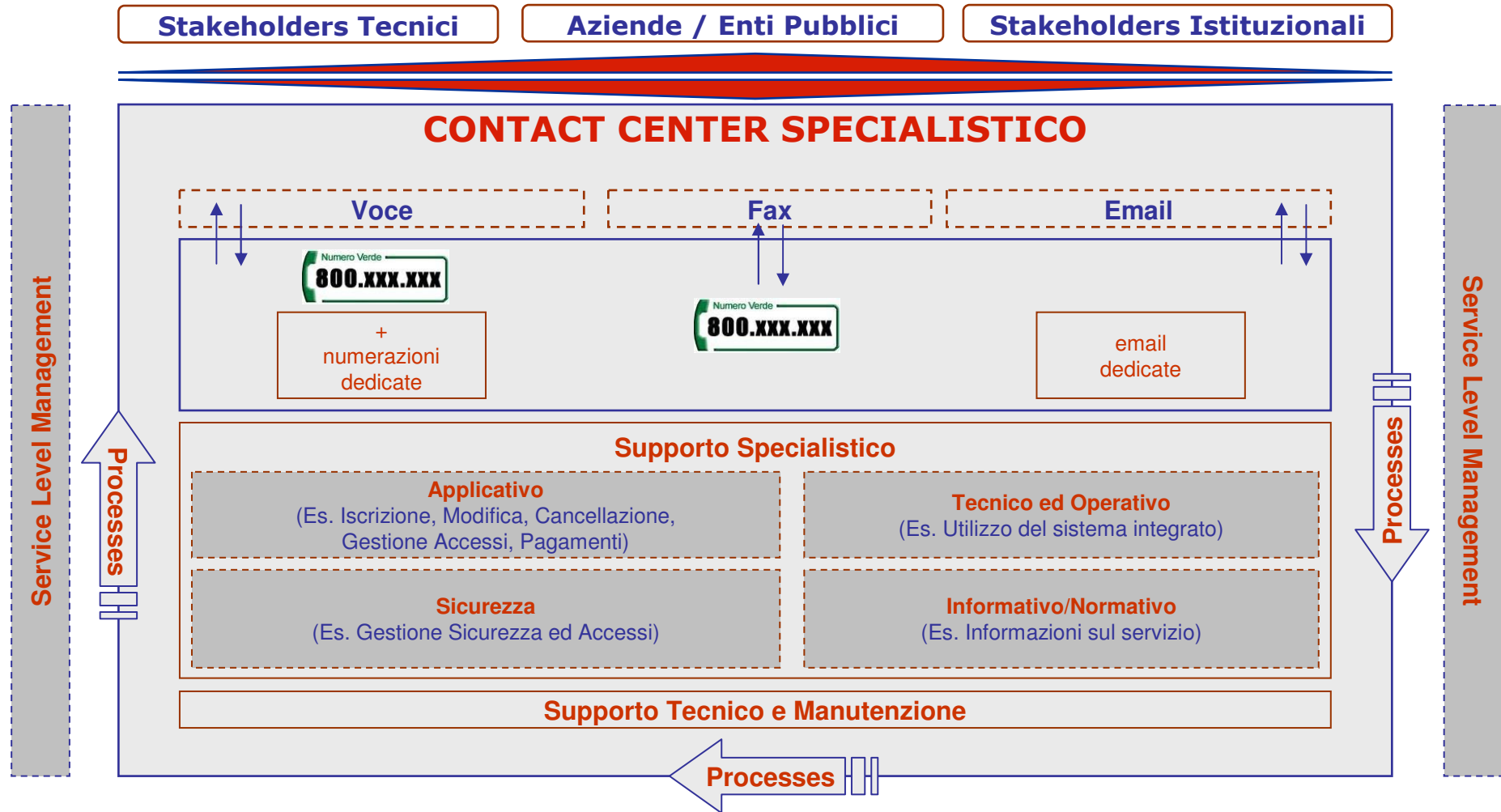
- Gli ambiti progettuali sono in continua evoluzione;
- Le criticità sono diverse, non ben definite e possono variare. Si lavora uniti all'interno del team di progetto;
- L'ottica di servizio impone processi evolutivi continui nel tempo.



- **Oggetto:** Realizzazione di un Contact Center **Multi Channel e Multi Skill**, per servizi altamente innovativi ed a fronte di nuove, rilevanti, opportunità di business;
- **Mercato di riferimento:** Servizi **B2B**;
- **Contesto Attuativo:**
 - “Servizi Utente” estremamente **innovativi** (processi operativi non ancora consolidati e difficoltà nell’analisi della domanda) →
 - **Modello Organizzativo ed Operativo Flessibile** (Skill Group verticali e Competenze trasversali);
 - **Centralità della “Persona”** (Strategicità della Conoscenza, Responsabilizzazione, Meritocrazia e Riduzione del turnover).
 - Utenza estremamente **eterogenea**, assai **numerosa** e scarsa **alfabetizzazione informatica** →
 - Modello Organizzativo **Flessibile**;
 - Infrastruttura Tecnologica **Scalabile** e caratterizzata da un alto livello di **integrazione** applicativa.
 - **Tempi** di realizzazione relativamente ridotti (6 mesi) →
 - Disponibilità di **competenze specialistiche**;
 - **Know how transfer** continuo.
 - Customer **Satisfaction**: L’analisi della soddisfazione del cliente come leva per il miglioramento continuo (Continual Service Improvement)

La definizione del Servizio: Modello di Abell



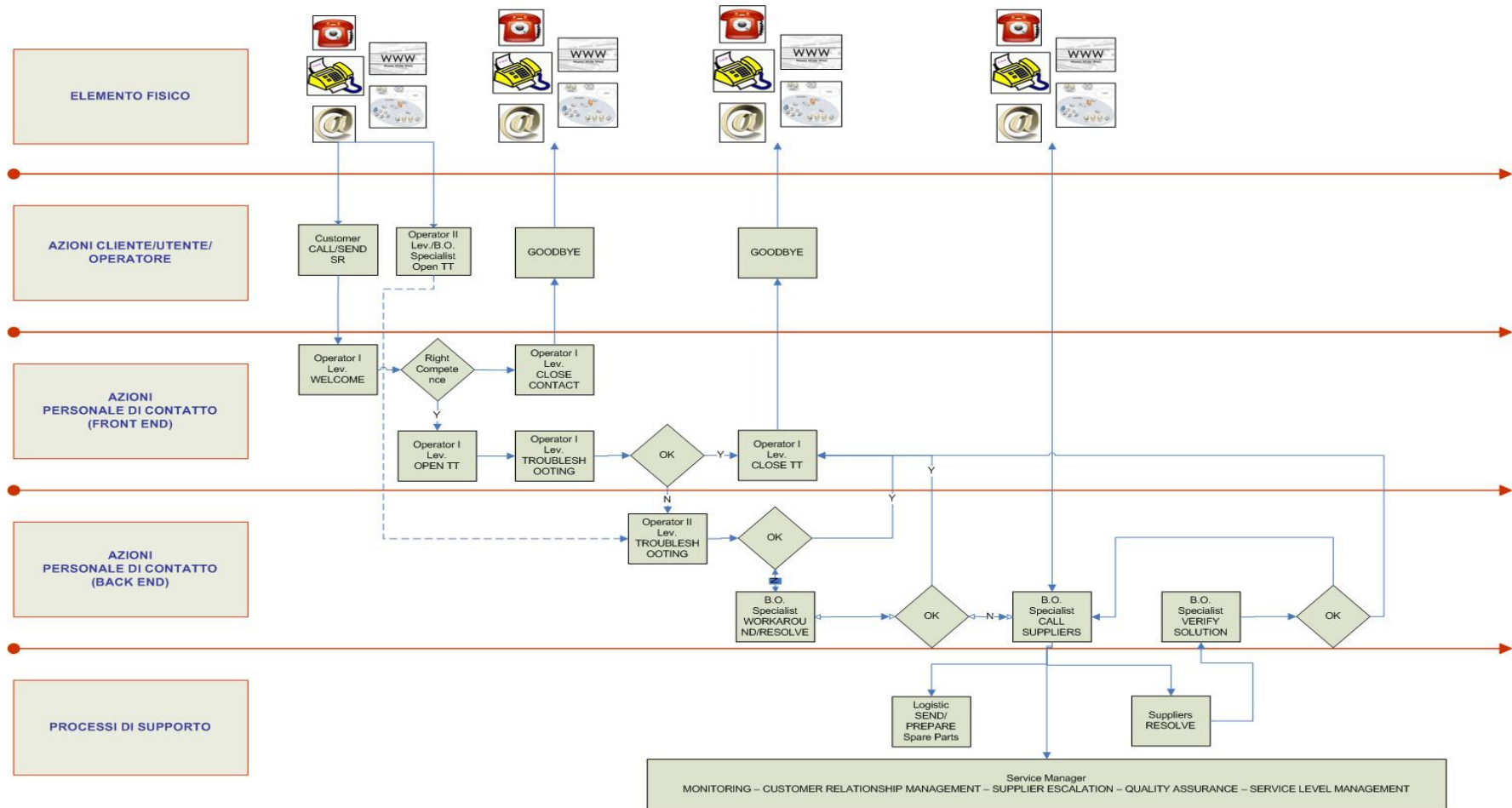


La Definizione dei Processi

<p>Processi di servizio</p>	<p>Attività finalizzate al raggiungimento della missione fondamentale del Contact Center ed alla soddisfazione di bisogni ed esigenze dei clienti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servizi inbound; ✓ Servizi outbound; ✓ Gestione reclami.
<p>Processi di direzione e controllo</p>	<p>Attività finalizzate alla definizione delle strategie di business e di servizio e al coordinamento, controllo e supervisione dei processi aziendali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Customer Satisfaction; ✓ Pianificazione delle attività; ✓ Rilevazione delle metriche di servizio; ✓ Evoluzione del servizio; ✓ Dimensionamento ed organizzazione delle persone/postazione.
<p>Processi di supporto</p>	<p>Attività che offrono servizi a strutture e ruoli interni, allo scopo di acquisire, gestire e sviluppare le risorse necessarie ai processi primari</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestione e sviluppo del personale; ✓ Formazione; ✓ Aggiornamento del KM; ✓ Gestione, manutenzione ed aggiornamento delle infrastrutture.

Il Modello di Servizio: Un esempio di Service BluePrint

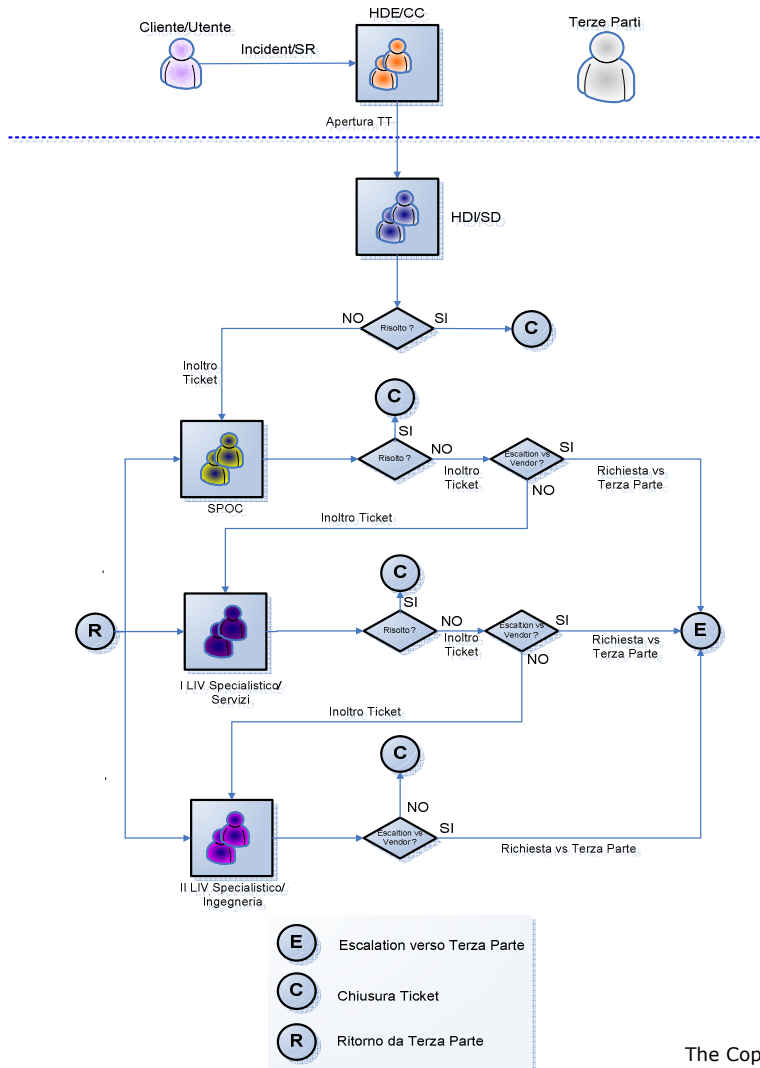
SERVICE BLUEPRINT



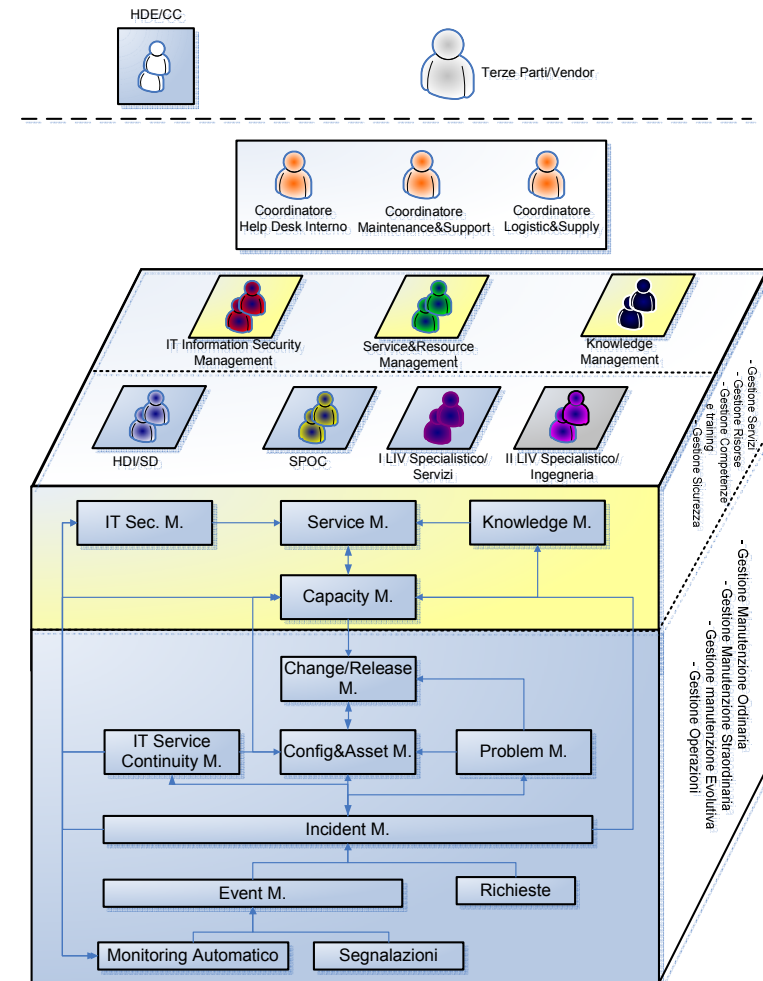
The Copyright in this document belongs to Selex Service Management S.p.A. and no part of this document should be used or copied without their prior written permission.

I processi di Servizio: l'approccio ITIL

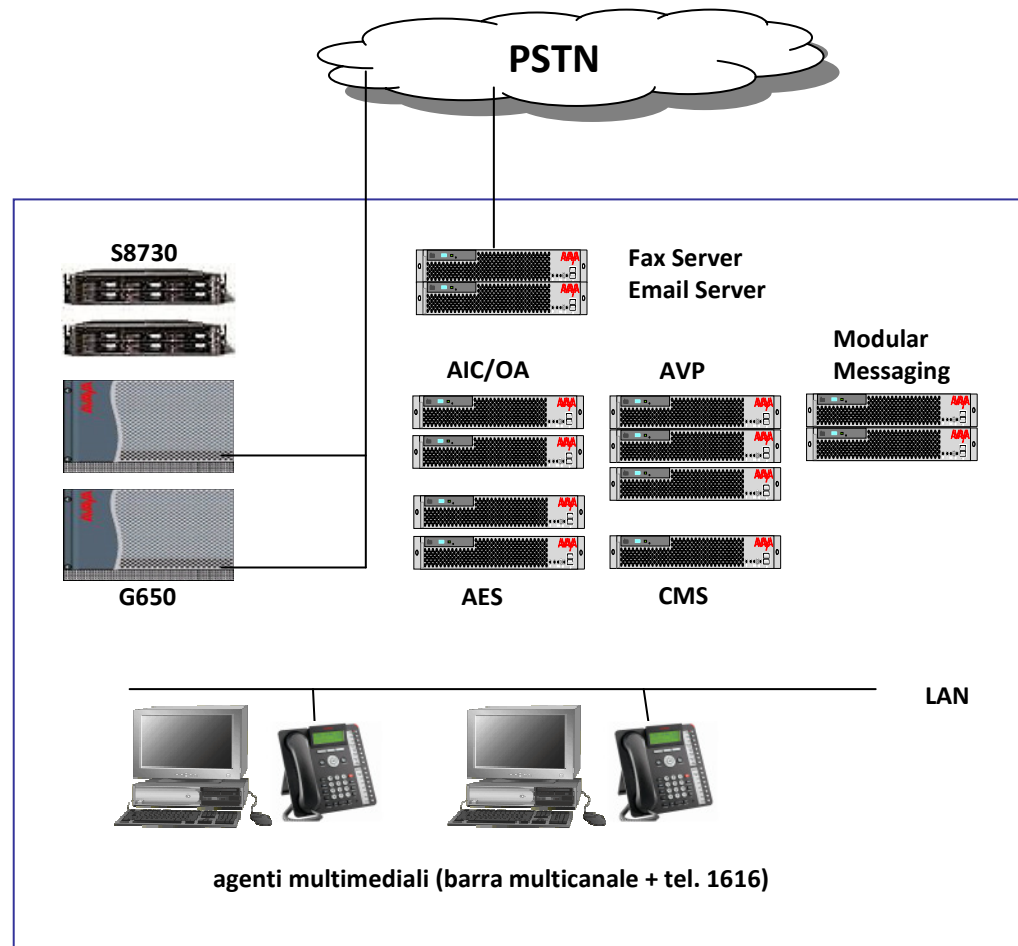
GE - Processo di Gestione delle Richieste Esterne



GI - Processo di Gestione delle Richieste Interne



Di seguito l'infrastruttura Avaya implementata



Flusso della chiamata voce

La chiamata in entrata viene sottoposta a politiche di validazione e controllo orario o di eventuale chiusura, la stessa prosegue allo step successivo, o termina con un messaggio appropriato.

- Verificata la disponibilità di canali, sul sistema IVR, la chiamata viene instradata all'alberatura, sviluppata con tecnologia VOICEXML, per l'instradamento dell'utente al corretto flusso ACD; in caso di mancanza di canali il sistema Communication Manager effettua la stessa alberatura (senza integrazione ASR, TTS e database) permettendo di rispettare quasi al 100% la funzionalità del Contact Center al cliente.
- La chiamata viene instradata dal CTI all'agente, che la gestisce attraverso l'applicazione client integrata con il TTS mediante la componente Avaya Stub, che permette di richiamare il sistema di gestione dei ticket attraverso una URL, compilando automaticamente parte dei campi necessari alla successiva gestione.

Flusso del contatto email e Fax

- L'utente invia una email. Essa viene temporaneamente appoggiata sull'email server
- Un job verifica la dimensione degli allegati ed effettua eventualmente azioni di compressione
- Il sistema di TTS effettua un polling nel precedente account, crea un nuovo ticket.
- Il sistema Avaya IC, effettua una ricerca nell'account ed una volta trovata l'email, in base ad opportune politiche di routing ACD, distribuisce la stessa alla componente client dell'agente che la gestirà.

“La soddisfazione del cliente viene espressa come una funzione delle aspettative precedenti all’acquisto e della prestazione percepita dopo l’acquisto” C. Fornell

In sintesi: Rapporto tra Qualità Attesa e Valore Percepito

Il Gap Analysis Model

