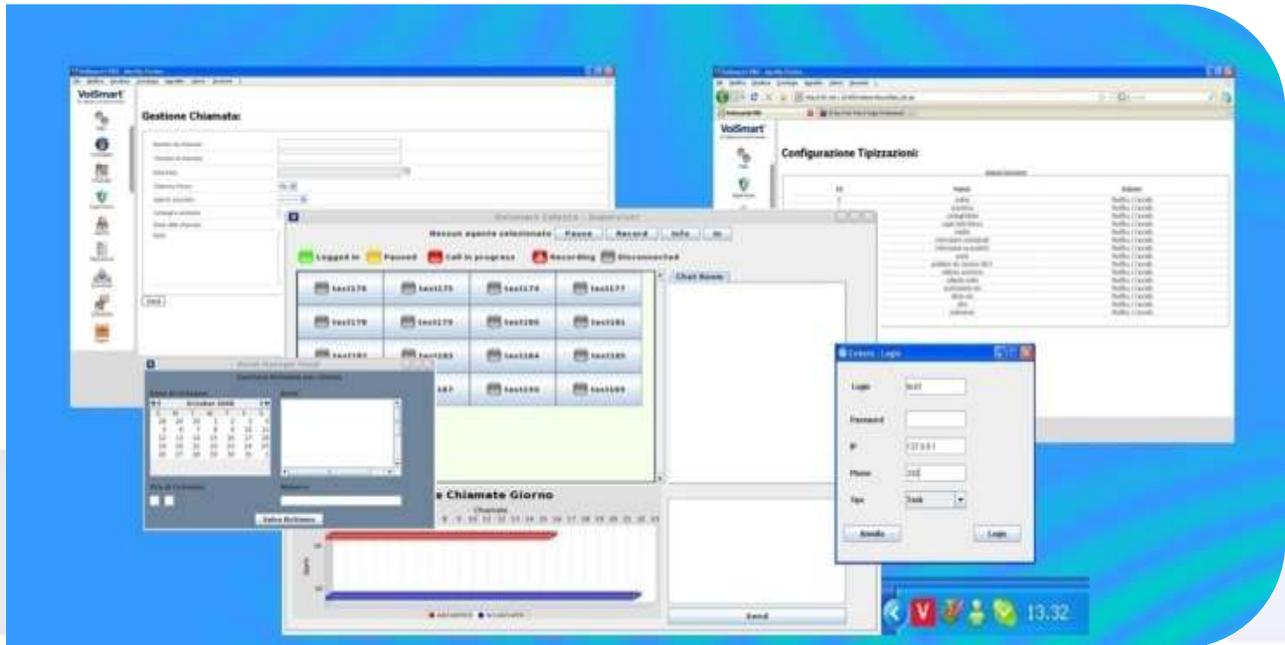


Celesta Call Center Suite



Un uragano di chiamate

Celesta è un applicativo per Call Center, basato su tecnologia IP sia per Call Center outbound che per contact center inbound. Il motore ACD (Automatic Call Distribution) di Celesta permette una distribuzione più razionale delle chiamate entranti o uscenti ai vari operatori ottimizzando l'uso delle linee telefoniche e i tempi di attesa degli operatori.

Celesta Outbound è in grado di effettuare chiamate in uscita per scopi di telemarketing, sondaggi, promozioni, etc. prelevando l'elenco delle chiamate da effettuare da una fonte esterna.

Il sistema ha due modalità di generazione delle chiamate: "Preview Dialer" (altresì chiamato Auto Dialer) e "Predictive Dialer".

Celesta è in grado di gestire più campagne simultanee ed ogni agente può essere associato a più campagne contemporaneamente, eventualmente con delle priorità di una campagna rispetto ad un'altra al fine di ottimizzare le risorse e ridurre i costi di gestione del Call Center.

Celesta Inbound gestisce le chiamate in ingresso di numeri verdi, help desk aziendali, centri prenotazione e contact center. Celesta Inbound si collega a qualsiasi base dati esterna o applicativo, con un procedimento semplice ed immediato e senza alcun intervento di programmazione. Questo permette, all'arrivo della chiamata, di completare il numero di telefono in ingresso con informazioni come ragioni sociale, codici cliente, etc. residenti nella base dati esterna, così da identificare il chiamante prima di inoltrare la chiamata all'operatore.

Caratteristiche Principali

- Gestione "agenti" Inbound e/o Outbound
- Amministrazione con più supervisori per la gestione separata delle campagne
- Gestisce fino a 100 campagne simultanee
- Gestione multi "coda di risposta" per le chiamate in ingresso
- Gestisce fino a 300 operatori telefonici
- Supporto multi PBX, gestisce sino a 10 VoiSmart PBX
- Gestione degli agenti per campagna, inclusione ed esclusione da parte del supervisore
- Intrusione attiva e passiva del supervisore
- Strumento di chat per la comunicazione con il supervisore
- Pannello di supervisione degli agenti e con statistiche in tempo reale
- Gestione delle richiamate concordate
- Registrazione delle chiamate
- Gestione stato dell'agente: Login, Logoff, Pausa, in Chiamata
- Statistiche degli agenti e delle chiamate
- Barra telefonica con lo stato della chiamata
- Funzioni di pop-up con la scheda contatto e tipizzazione della chiamata
- Remotizzazione degli operatori telefonici
- Remotizzazione delle linee telefoniche
- Software Multi Piattaforma
- API e Web Services SOAP/XML per caricamento dati da CRM

Architettura

Celesta è un software innovativo, adattabile alle richieste di ogni Call Center ed integrabile con ogni applicativo esterno sia dedicato come un CRM o helpdesk sia generico come un software gestionale.

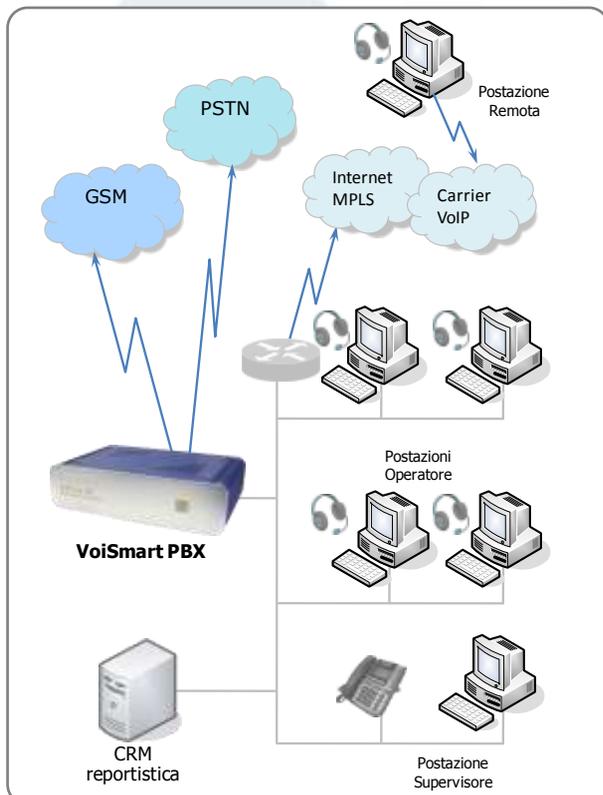
Il motore ACD (Automatic Call Distribution) di Celesta permette una distribuzione più razionale delle chiamate entranti o uscenti ai vari operatori ottimizzando l'uso delle linee telefoniche e i tempi di attesa degli operatori.

Il modulo Outbound supporta le due modalità di generazione delle chiamate: "Preview Dialer" ovvero prima viene impegnato l'operatore e poi avviata la chiamata e "Predictive Dialer" la chiamata viene generata in anticipo e appena si ha la risposta viene immediatamente passata all'operatore telefonico. In quest'ultimo caso i tempi morti del sistema si riducono praticamente a zero.

Ulteriormente Celesta supporta due modi di chiamata per l'assegnazione della chiamata all'agente telefonico:

- Le "chiamate semplici" ovvero le chiamate verso destinatari mai contattati in passato, per le quali non è richiesto un agente specifico
- Le "richiamate concordate" ovvero le chiamate verso destinatari già contattati in passato e per le quali si richiede di far interagire lo stesso agente che ha seguito in passato il contatto

Celesta è un sistema multi-thread basato su tecnologia Java, può essere installato su server Linux o Windows e si appoggia ad una o più PBX VoiSmart per la parte telefonica nonché al CRM o software esterni (tramite Web Services) per il caricamento delle chiamate, l'estrazione dei report.



Celesta è composto dai seguenti componenti:

- Il terminale client CTI dell'operatore che può mostrare a video il client proprio di Celesta o integrarlo con il client CRM dell'operatore (si avvia tramite Java Webstart)
- Il modulo di gestione dei contatti da chiamare
- Vari VoiSmart PBX come sottosistema telefonico
- I terminali telefonici degli agenti (BCA con adattatore IP, telefoni IP, softphone, etc.)
- Il pannello supervisore che permette di controllare lo stato degli agenti e del sistema, nonché la possibilità di intervenire in aiuto degli agenti, registrare e/o intromettersi in una chiamata in corso. Consente anche di chattare testualmente con i vari agenti
- Il pannello di amministrazione che permette di configurare ed accedere a tutti i parametri del sistema
- Il DBMS per la gestione delle chiamate da effettuare, che può essere interno oppure appoggiarsi ad uno esterno
- API di sviluppo ed integrazione sono disponibili nei seguenti linguaggi:
 - Java
 - C#
 - Visual Basic
 - VBNET
 - PHP

Configurazione web

La grafica è semplice e intuitiva: dall'home page è possibile configurare Celesta in ogni sua parte:

- PBX inbound/outbound
- Supervisore: uno o più da associare a diverse campagne
- Configurazioni chiamate
- Controllo delle statistiche e report (analisi chiamate/durata/tipizzazioni)
- Configurazione delle code inbound

Funzioni multi PBX

Celesta è stato progettato per gestire più di un PBX, la funzionalità multi centralino permette di ottimizzare le risorse telefoniche e distribuirle. Per esempio si potrebbero gestire più gruppi di lavoro in diverse città o diversi stati, pur mantenendo la gestione delle campagne centralizzata. I centralini potrebbero essere tanti, ma di piccole dimensioni, etc.

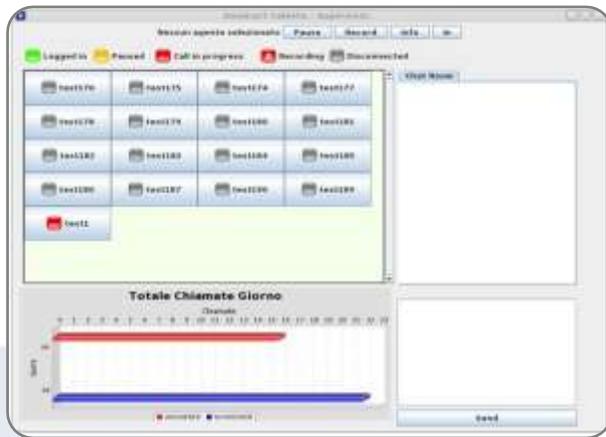
In ogni singolo centralino è possibile definire:

- Le campagne (outbound)
- Gli operatori telefonici associati
- Le code di risposta (inbound)
- La fonte dati specifica esterna che completa le informazioni sul chiamante

Funzioni Supervisore

Il Supervisore ha la funzione di monitorare il funzionamento del team di lavoro, dare supporto agli operatori e gestire le campagne.

Celesta è dotato di un pannello operatore diviso in 3 parti:



- La parte centrale contiene la lista degli operatori presenti nel sistema con lo stato in cui si trovano in quel preciso istante
- La parte a destra contiene la sezione di chat con cui il supervisore discute con il proprio personale
- La parte in basso visualizza un report in tempo reale del lavoro giornaliero diviso per chiamate risposte/perse

Il supervisore può effettuare, sui singoli operatori di chiamata, le seguenti azioni:

- Intrusione passiva, per monitorare l'operatività dell'agente
- Intrusione attiva per supportare l'agente nella chiamata
- La registrazione della chiamata dove di utilità
- Comunicare con l'agente tramite messaggistica istantanea

Operatore telefonico

Celesta utilizza una semplicissima applicazione Java per collegare l'operatore al sistema telefonico. Il programma, dopo la definizione dei dati di accesso, si compone di un'icona posizionata nella tray area del sistema; in questo modo evita di essere da ingombro al lavoro quotidiano dell'operatore.

L'applicazione offre all'operatore le seguenti funzionalità:

- Login/Logoff
- Comando pausa
- Comando di Ricezione chiamata
- Comando di hangup chiamata
- Pannello di motivazione chiamata
- Definizione della richiamata concordata
- Pannello di chat con il supervisore

Integrazione con CRM esterni

I Software di Custom Relationship Management (CRM) sono al giorno d'oggi uno strumento necessario per la gestione dei clienti aziendali, essi permettono di condividere, monitorare e gestire tutte le informazioni relative ai clienti, contatti e prospecti, in completa sicurezza.

Celesta si può integrare con qualsiasi software CRM ed in particolare con i più comuni CRM open-source, basati su tecnologia web, come SugarCrm e Vtiger.

L'integrazione con Celesta consente di estrarre le informazioni dalla base dati del CRM, di sincronizzare la visualizzazione della scheda cliente durante la chiamata e di gestire le campagne di telemarketing. Per esempio, in fase di risposta di una telefonata, Celesta si collega alla base dati del CRM per estrarre il codice cliente associato al numero di telefono del chiamante/chiamato, con questi dati viene richiamata la scheda cliente dal CRM, quindi vengono visualizzate tutte le informazioni all'operatore che potrà consultarle prima di iniziare e durante la conversazione.

Nel caso che il chiamante non fosse registrato in anagrafica, Celesta consente visualizzare la scheda di inserimento del nuovo cliente all'operatore.

