

### Il laboratorio

DeS dispone di una struttura tecnologicamente all'avanguardia attraverso la quale eroga servizi di call center in outsourcing e sperimenta le tecnologie più innovative legate all'universo dei contact center.

#### I nostri laboratori di tecnologie dispongono di:

- Servizi di Customer Care, presidiati da Quality Team con utilizzo di tecnologie leader di settore.
- Servizi in modalità outbound (teleselling, telemarketing, sondaggi, etc...) con reporting costante sull'attività svolta
- Servizi erogati ad importanti Aziende ed Enti
- Apparati completamente ridondanti
- Disponibilità servizi h24
- Personale qualificato con comprovata esperienza, capacità relazionali e di interazione con il Cliente (di cui il 40% laureati)
- Strumenti di CRM a supporto dell'attività
- Sistemisti in grado di adattare gli strumenti alle esigenze dei Clienti
- Disponibilità di aule di formazione attrezzate
- Cruscotti web per il monitoraggio on-line dei livelli di servizio erogati
- 110 postazioni modernamente strutturate nel Contact Center di Roma
- Call Center di Napoli in continua espansione che a breve raggiungerà il numero di 290 postazioni operatore.



### L'offerta

#### • PAY PER USE

L'offerta propone i servizi di Contact Center secondo una struttura di pricing innovativa.

Presentiamo alla clientela uno **schema di pricing variabile in base all'effettivo utilizzo del servizio**. Forniamo al mercato, dunque, la possibilità di adattare la propria cornice di spesa al reale consumo, di disporre di un'offerta personalizzata, che consenta un controllo accurato sui costi e fornisca l'opportunità di sostenere solo quelli del servizio di cui si fruisce.

#### • READY FOR USE

L'offerta propone i servizi di Contact Center secondo una **struttura a pacchetto**.

Offriamo alla clientela una serie di pacchetti predefiniti con alcune caratteristiche di flessibilità. Ogni pacchetto prevede comunque l'utilizzo in esclusiva delle postazioni operatore e degli agenti preposti al servizio.



## Le professionalità

All'interno del Call Lab operano risorse caratterizzate da elevatissimo skill professionale, dal responsabile delle operation, passando per i supervisor ed i team leader, per arrivare agli agenti telefonici, che formano l'ultimo anello della catena che congiunge le strategie dell'azienda con le esigenze della Clientela.

I nostri manager dell'area Risorse Umane monitorano continuamente le esigenze di formazione a seconda delle specifiche del servizio da erogare, oltre agli SLA richiesti. Il basso tasso di turnover delle risorse (5%) è indice della qualità dell'ambiente in cui si lavora, stimolante e dinamico, volto alla valorizzazione delle risorse che vi lavorano, motivandone gli obiettivi e le opportunità di crescita. Il monitoraggio continuo delle performance, garantisce inoltre il raggiungimento di altissimi livelli di qualità nei processi di gestione dei servizi erogati.



## L'eccellenza delle tecnologie

Il Data Center di DeS dispone di tecnologie internazionali per la gestione della multi-canaltà: è dotato delle tecnologie più avanzate per accogliere le chiamate (ACD, IVR, CTI, etc..). La nostra struttura consente lo sfruttamento di molteplici funzionalità grazie all'impiego di tecnologie di comprensione del contenuto e del contesto in cui si svolgono le conversazioni telefoniche e le altre interazioni (es. e-mail) tra chiamanti e contact center (Knowledge & Performance Management), oltre che di gestione dei processi legati all'efficiente impiego delle risorse di un Call Center (Workforce Management). Le tecnologie menzionate vantano premi internazionali come migliori soluzioni adottate negli ultimi anni (Contact Center.com Award).

Tra le funzionalità assolutamente innovative le più salienti sono (tra parentesi indichiamo i moduli software relativi):

- registrare una conversazione telefonica e ritrovarla sulla base di chiavi di ricerca articolate (Voice Recording)
- registrare l'attività sul video (Screen Capture);
- monitorare in modalità real-time le performance del singolo operatore (Agent Monitoring)
- valutare le performance degli operatori (Agent Evaluation)
- ridurre i tempi di handling delle chiamate migliorando la qualità dell'interazione con l'interlocutore (Agent Assistant)
- analizzare l'andamento delle chiamate in termini di contenuti, valutando le tematiche ricorrenti e categorizzando i concetti trattati (Voice Analytics)
- disporre di chiavi di ricerca contenutistiche basate sulle parole e sui concetti preferiti durante l'interazione (Voice Analytics+Voice Recording)
- poter valutare automaticamente le performance degli agenti (Voice Analytics+Agent Evaluation)
- effettuare previsioni sul numero di risorse necessarie ad assicurare un determinato livello di servizio nello svolgimento di un'attività (Staffing Forecaster & Scheduler)
- gestire il personale in forza al Contact Center. È indispensabile che tutte le informazioni inerenti ciascuna singola risorsa, dai semplici dati anagrafici a quelli inerenti il contratto, le competenze professionali, etc. siano correttamente registrate ed aggiornate (Agent Administrator)
- creazione dei turni che, successivamente, lo Scheduler potrà assegnare alle singole risorse.

e molte altre ancora ottenibili attraverso sviluppi ad hoc che DeS è in grado di assicurare.



Tecnologie che consentono di comprendere i contenuti ed il contesto delle conversazioni telefoniche

### Alcune referenze

