



*eCenter Suite: il supporto ideale per gli agenti del Contact Center chiamati a gestire le e-mail della clientela*

### L'azienda

Tiscali, è un'azienda europea di internet communication in grado di offrire servizi internet a larga banda alla clientela consumer così come applicazioni internet per quella business.

Tiscali, a fine 2003, vantava una clientela di 7,8 milioni di clienti, destinata a crescere nel tempo. La mission di Tiscali è quella di rendere Internet accessibile a tutti, promuovendo la diffusione delle informazioni e delle conoscenze.

### L'esigenza

Tiscali, nell'ambito del processo di ottimizzazione nella gestione del proprio Customer Care, richiede a DeS un supporto nella gestione integrata delle informazioni legate alla propria clientela. Tale supporto è costituito dalla fornitura di uno strumento di gestione del canale e-mail e di supporto all'attività degli operatori telefonici. Lo strumento di cui necessita Tiscali è perfettamente integrabile con l'attuale sistema CRM (Siebel Unit) utilizzato da Tiscali.

Via Aurelia, 547  
00165 - ROMA  
Italia

Tel +39.06.452191  
Fax +39.06.45219999  
[www.desitalia.com](http://www.desitalia.com)  
[info@desitalia.com](mailto:info@desitalia.com)

### La soluzione

Viste le esigenze espresse, DeS, attraverso uno dei suoi partner tecnologici (Expert System), ha proposto a Tiscali una soluzione caratterizzata da elevata flessibilità e modularità funzionale: eCenter Mail , per la gestione del sistema di dispacciamento e monitoring delle e-mail ricevute (la consultazione della conoscenza avviene tramite un albero strutturato in modo "gerarchico") ed eCenter Web, in grado di supportare l'operatore nell'individuazione delle informazioni necessarie per fornire le risposte al Cliente, attraverso l'utilizzo dell'albero delle conoscenze.

Inoltre, DeS propone a Tiscali anche la traduzione di tali soluzioni, permettendogli di implementarle anche negli altri paesi in cui è presente.

### I benefici

I principali benefici che stanno confermando l'efficacia e l'efficienza della soluzione proposta sono i seguenti:

- Riduzione dei tempi di risposta;
- Riduzione dei costi;
- Informazione facilmente fruibile;
- Classificazione automatica;

Infatti, **eCenter Web** è diverso dagli altri sistemi di Web Self Help perché è dotato di un'interfaccia conversazionale: l'utente scrive domande in linguaggio naturale anziché usare keywords.

**eCenter Mail** è, invece, una soluzione client/server che offre, oltre alla normale gestione della posta, un'interpretazione linguistica dei testi delle e-mail: il corpo dei messaggi di posta viene analizzato secondo avanzate tecnologie linguistiche ed automaticamente inserito all'interno di uno specifico albero di categorie.

Via Aurelia, 547  
00165 - ROMA  
Italia

Tel +39.06.452191  
Fax +39.06.45219999  
[www.desitalia.com](http://www.desitalia.com)  
info@desitalia.com

Per maggiori informazioni sull'offerta Contact Solutions ed i suoi servizi o per ottenere una quotazione contattaci attraverso il nostro sito.