

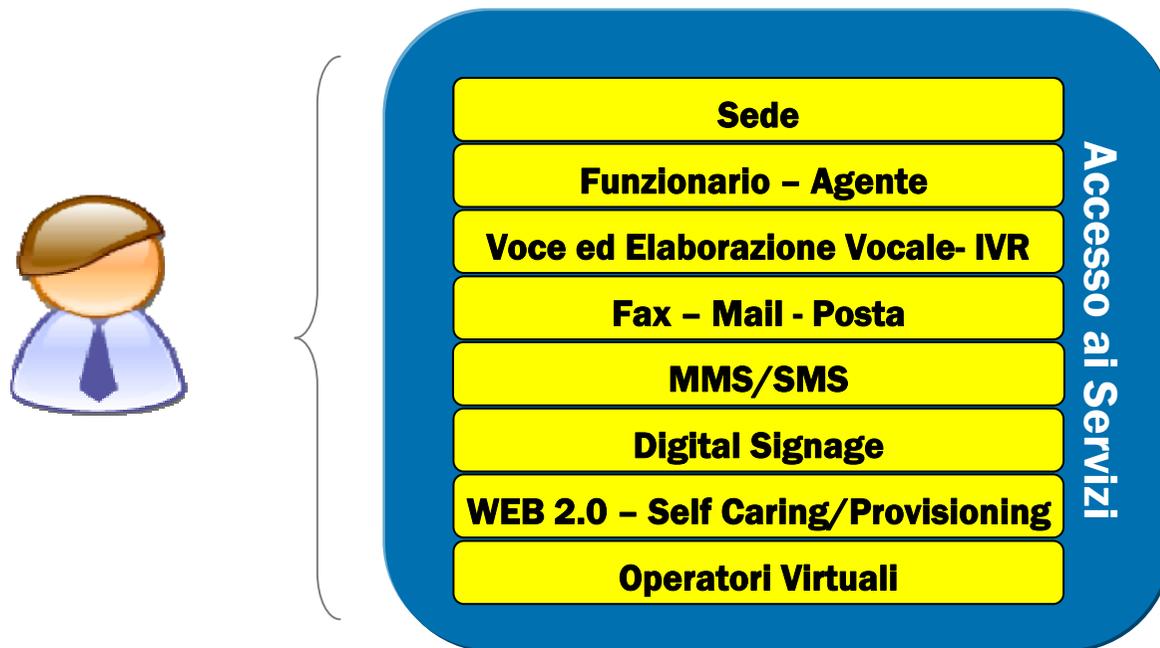
La Nuvola Italiana.
Il cloud computing
di Telecom Italia.



Marco Marchesi – Top Clients - Marketing Network Solutions

Avaya Forum 2011
Roma 24 Marzo 2011

Nuvola IT Readycontact



L'evoluzione tecnologica ha influito sul cambiamento delle abitudini dei clienti all'accesso alle informazioni ed al self caring/provisioning portando il contatto da "diretto" e "personale", ma con limiti temporali e di disponibilità, ad un utilizzo sempre più massivo di canali "alternativi" che permettano di aumentare l'efficienza delle operazioni e abbattano le barriere spazio temporali.

Nuvola IT Readycontact



Ad ogni interazione, che può avvenire su ogni diverso canale, il cliente non si limita a richiedere informazioni od effettuare disposizioni, ma comunica anche una serie di desideri, necessità, problematiche, ecc che possono rappresentare un patrimonio importante per l' Azienda.

Il profilazione e gestione delle informazioni raccolte attraverso diversi canali (Web 2.0, MMS/SMS, Voce,...) può rappresentare importante patrimonio aziendale in grado di garantire una maggiore proattività verso la propria clientela ed una maggiore efficacia nella promozione della propria immagine e servizi.

L' incontro fra i Contact Center e la Unified Communication ha permesso di sviluppare il concetto e le soluzioni di Contact Management Center

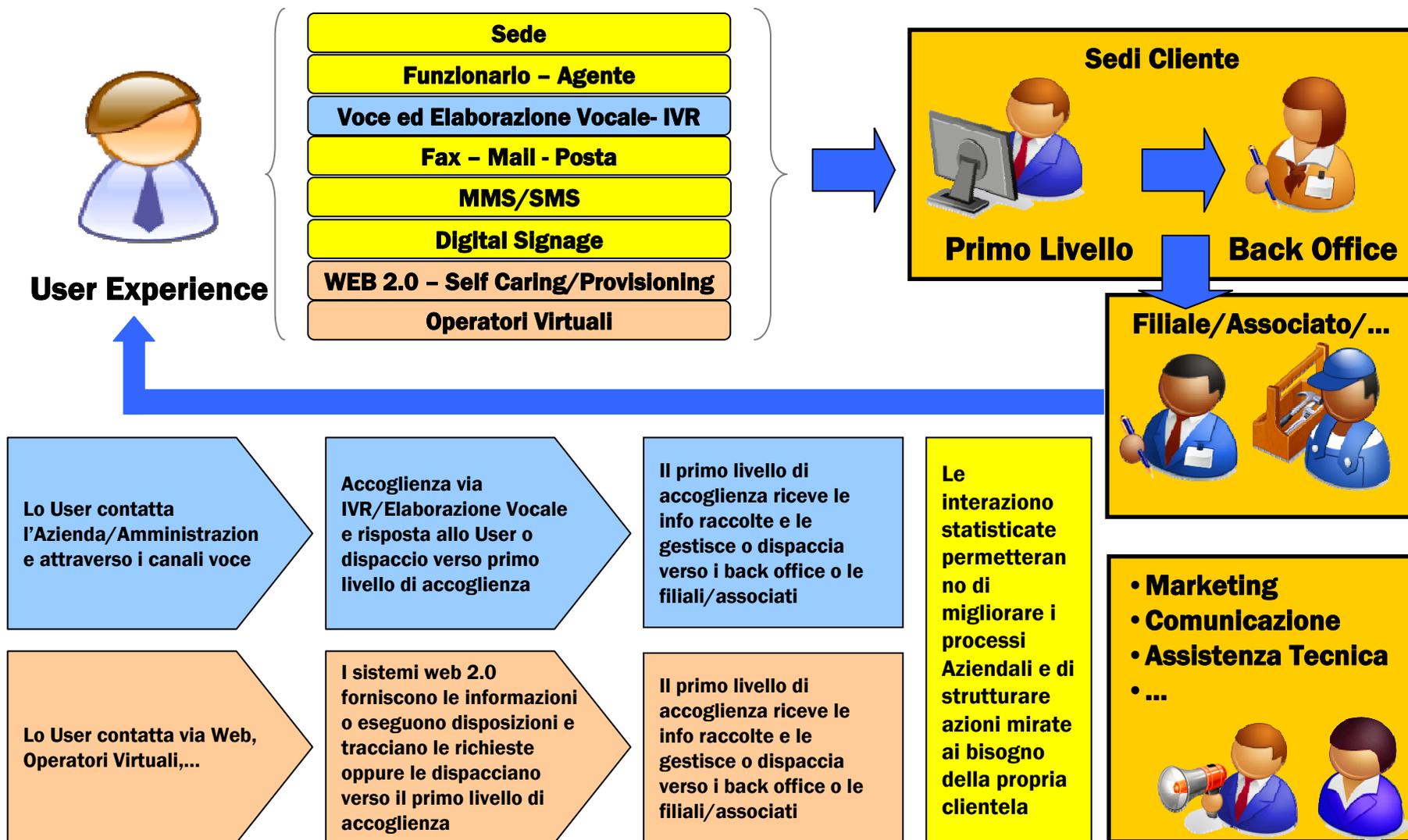
Nuvola IT Readycontact



Attraverso una gestione efficace di ogni contatto (Contact Management) e l' integrazione dei canali di comunicazione è possibile:

- ▶ Organizzare e rendere disponibili ed elaborabili tutte le informazioni raccolte dai vari canali
- ▶ Migliorare la profilazione dei bisogni della propria clientela
- ▶ Aumentare la redemption e l' efficacia del web 2.0->supporto in linea con operatori umani e/o virtuali
- ▶ Offrire nuovi servizi e migliorare quelli esistenti grazie ai feedback e analisi delle abitudini dei clienti
- ▶ Far percepire in modo tangibile un servizio di grande qualità alla propria clientela

Nuvola IT ReadyContact

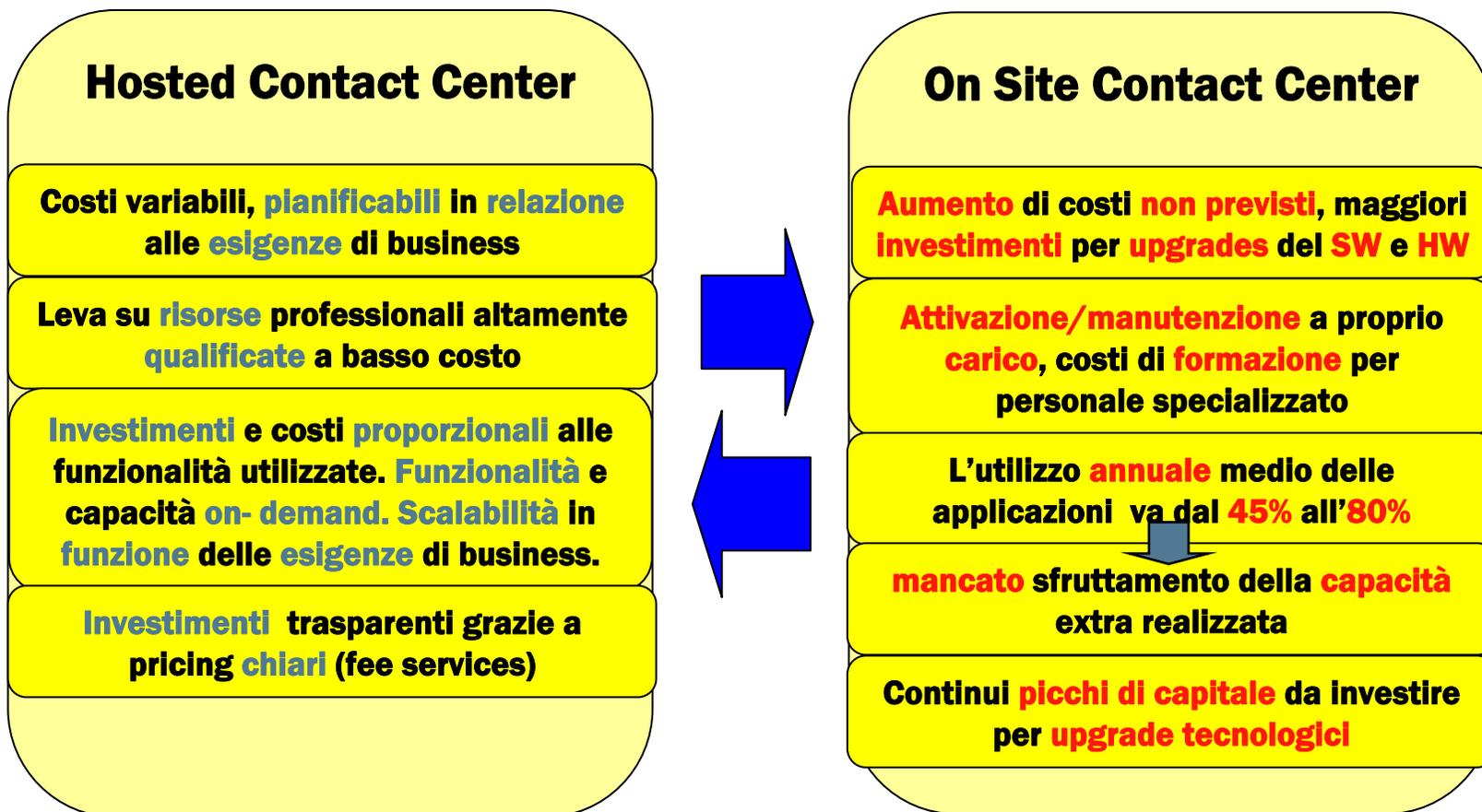


Nuvola IT Readycontact



Oggi i Clienti chiedono di poterti contattare via **email**, **Instant Messaging** ed altro. Rispondere alle chiamate non è più sufficiente per fidelizzare un cliente – è necessario essere **proattivi per costruire relazioni e risolvere i problemi** prima che questi possano minare i rapporti.

Hosted Contact Center VS On Site Contact Center



In uno scenario in continuo cambiamento, e dominato da una repentina evoluzione tecnologica, la scelta di una soluzione Hosted rappresenta la migliore strategia per poter accedere alle ultime applicazioni e funzionalità disponibili sul Mercato, potendo variare il dimensionamento delle risorse in base alle reali necessità del momento

Nuvola IT Readycontact: Concept

L'offerta Nuvola IT Readycontact nasce nell'ambito delle piattaforme di contact center proprie di Telecom Italia.

L'offerta si caratterizza come **"Hub"** in grado di gestire ed organizzare i canali di comunicazione del cliente (**Voce, Web, Mail, Sms,...**) e le piattaforme gestionali (**ERP, CRM, Sales Forces,...**) tracciando e mettendo a valore ogni singola comunicazione da e verso la propria clientela **Esterna** ed **Interna**.

La piattaforma è progettata e realizzata nell'ambito dell'area Network e per peculiarità tecnologiche/funzionale, oltre che di ridondanza e security, offre una soluzione "unica e originale" in termini di dimensionamento e opzioni progettuali

L'architettura del sistema si basa su moduli di servizio configurabili e scalabili secondo le specifiche esigenze del cliente.

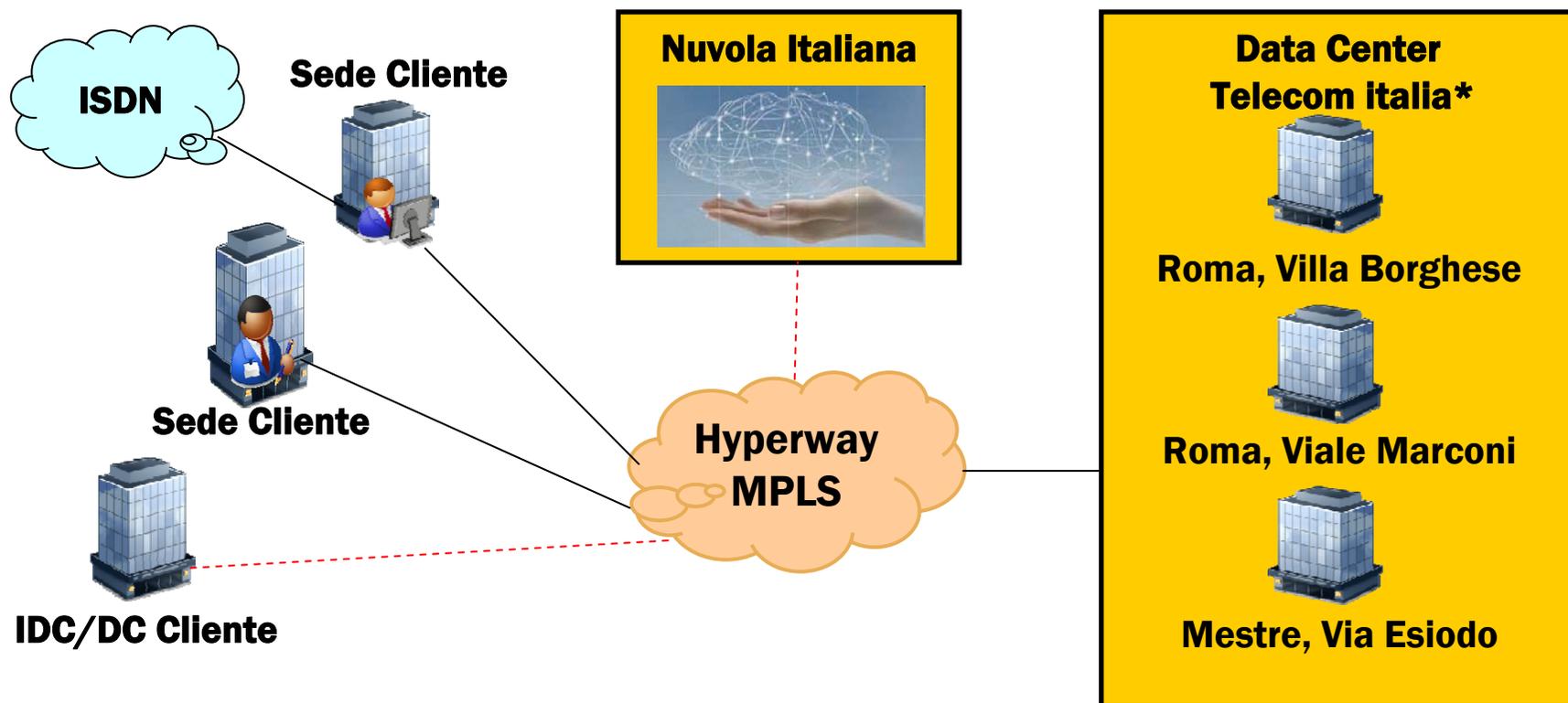
Tali moduli permettono di acquisire, formalizzare, distribuire e mantenere aggiornate le informazioni e la conoscenza aziendale

Nuvola IT Readycontact – Principali Features

L'offerta prevede, per la componente gestione traffico, i seguenti servizi a valore aggiunto, in tecnologia:

- ▶ Sistema **CTI** per la gestione **multicanale** delle segnalazioni
 - ▶ Fax server
 - ▶ E.mail server
 - ▶ MMS/SMS Gateway
- ▶ Sistema di outbound per **campaign management multicanale**
- ▶ **Video Contact Center** – Apertura **WebSite/Digital Signage/Totem**
- ▶ **Chat** e **Web** collaboration
- ▶ Registrazione delle conversazioni
- ▶ Sistema di Performance Report e Business Intelligence (Actuate)
- ▶ Disaster Recovery e Business Continuity
- ▶ Call Back

Nuvola IT Readycontact – Overall Architettrale



Nuvola IT Readycontact permette l'integrazione con le soluzioni di Nuvola Italiana, del Portfolio d'offerta di Telecom Italia e, previa verifica tecnica, anche con soluzioni e piattaforme del Cliente

*I Data Center dispongono di : Presidio di vigilanza h24 7x7 - Controllo accessi all'edificio - Garanzia continuità elettrica - Sistemi antincendio e allagamento

Nuvola IT Readycontact

**Se un locale è famoso per il caffè...
...compri il locale o compri il caffè ?**



Grazie per l'attenzione

Telecom Italia
Marketing Top / Network Solutions

Marco Marchesi

marco.marchesi@telecomitalia.it