

La Nuvola Italiana.
Il cloud computing
di Telecom Italia.



Nuvola IT Readycontact

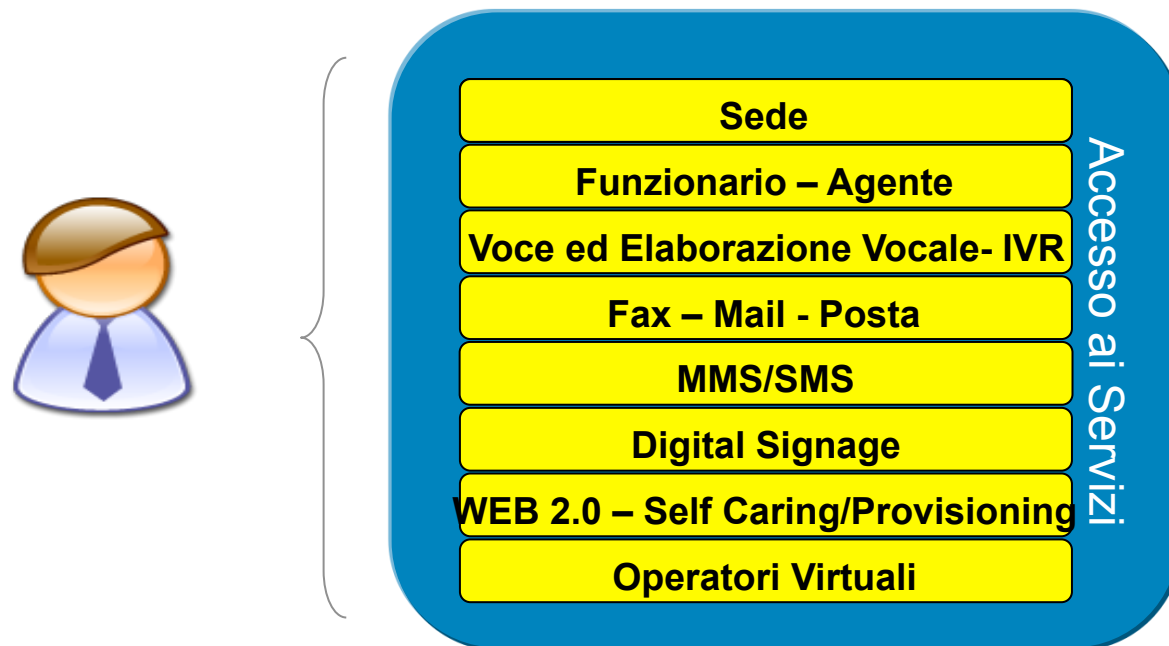
Telecom Italia
Marketing Top - Network Services

Marco Marchesi

marco.marchesi@telecomitalia.it



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

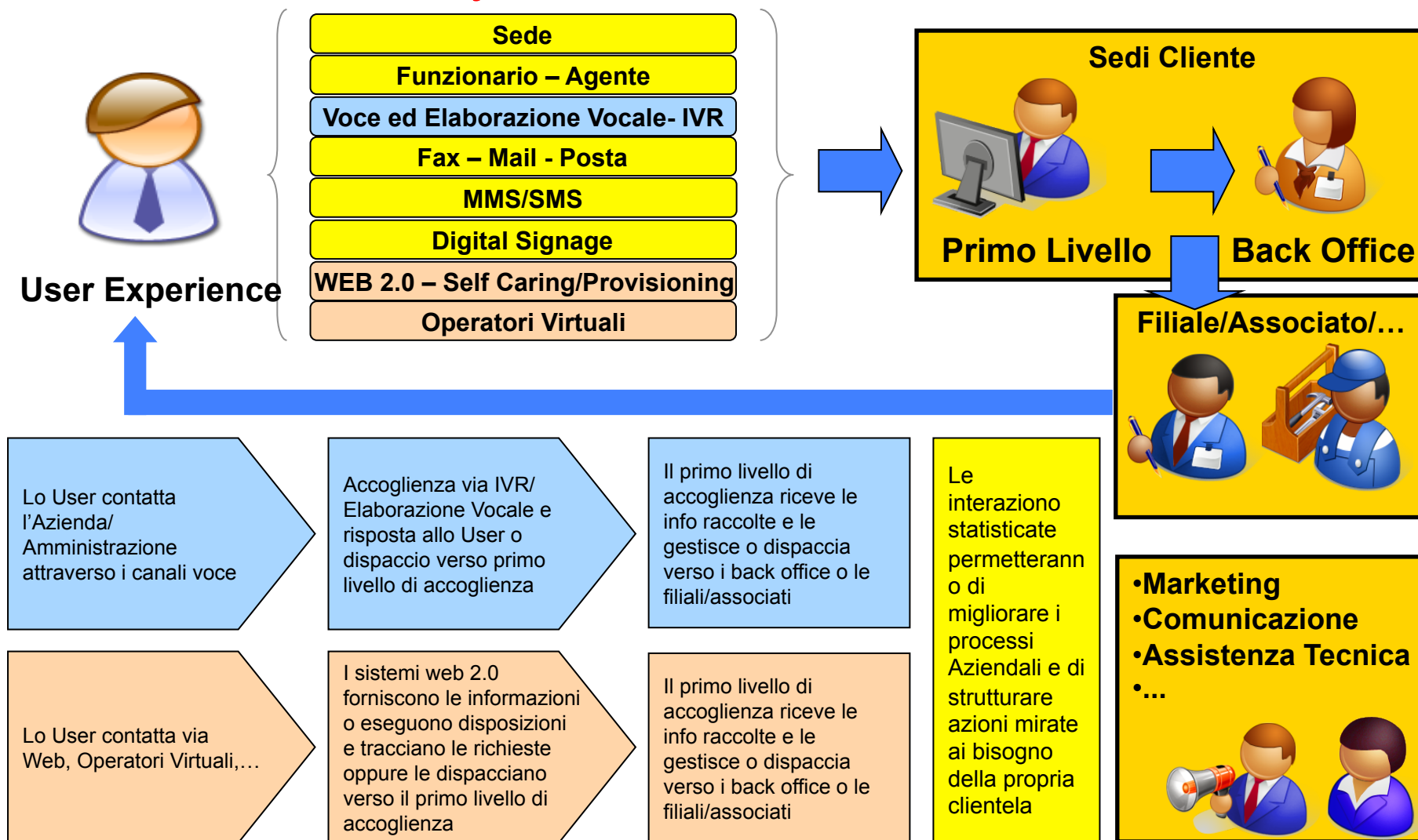
Nuvola IT Readycontact



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

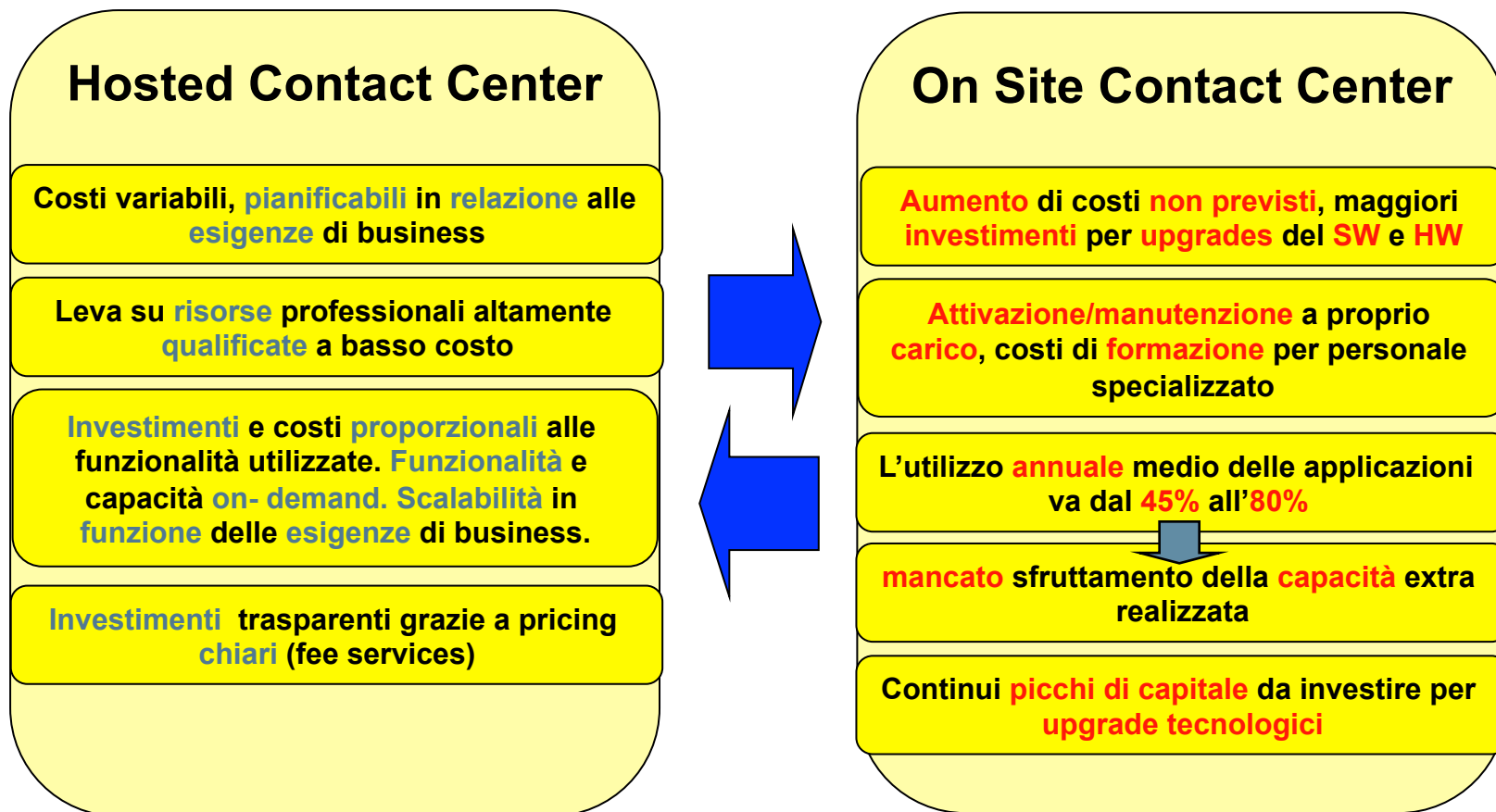


Nuvola IT Readycontact



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.

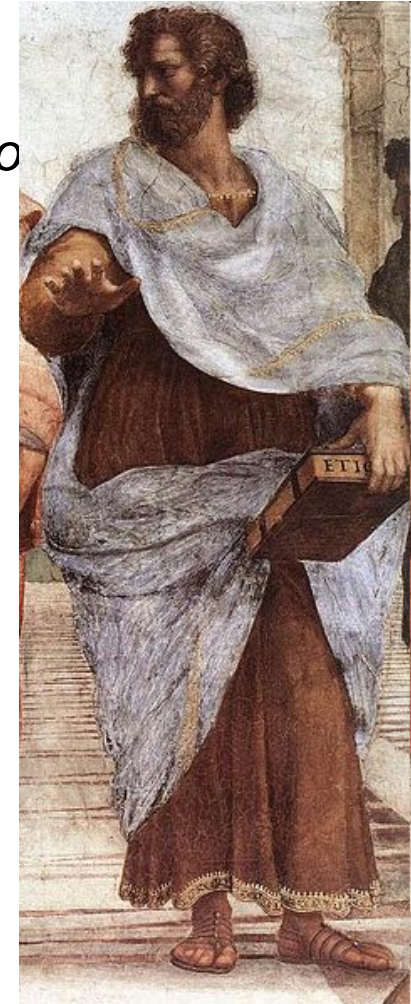
Hosted Contact Center VS On Site Contact Center



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 alla reali necessità del momento

Nuvola IT Readycontact

*“In generale, vi è più ricchezza nell'uso che nel possesso
(Aristotele)”*



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:

- ▶ canali di comunicazione del cliente - Voce, Web, Mail, Sms,...
- ▶ piattaforme gestionali (ERP, CRM, Sales Forces, ...) per il tracciamento e la messa a valore di ogni singola comunicazione da e verso la propria clientela Esterna ed Interna.

E' progettata e realizzata con peculiarità tecnologiche/funzionali, oltre che di ridondanza e security, per offrire una soluzione “unica e originale” in termini di dimensionamento e opzioni progettuali

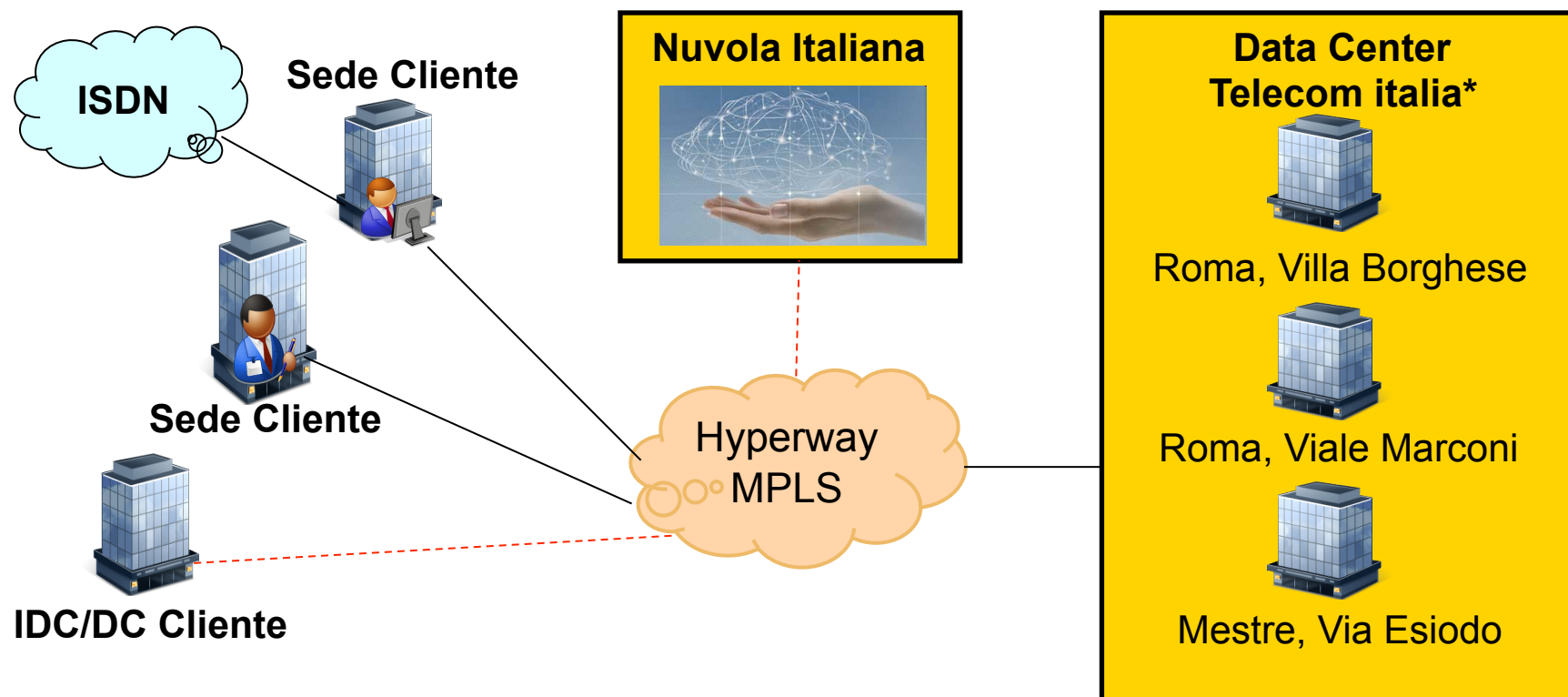
L'architettura del sistema si basa su moduli di servizio configurabili e scalabili secondo le specifiche esigenze del cliente.

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

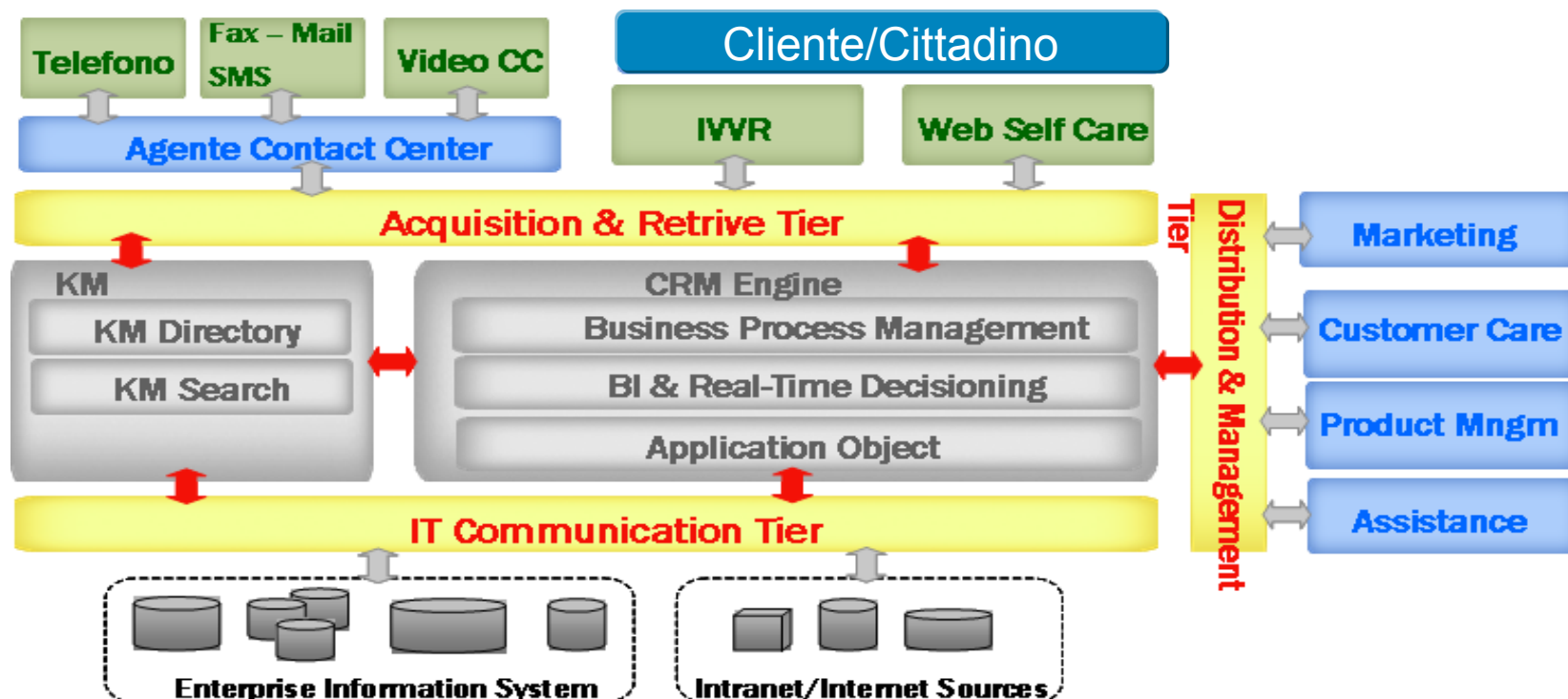
Nuvola IT Readycontact – Overall Architetture



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

HCMC Overall architetturale/applicativo



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.

Inoltre è possibile integrare tanto soluzioni ICT Nuvola Italiana quanto altre già di proprietà Cliente

Partnership Telecom Italia ed Avaya



Le soluzioni di Cloud di Telecom Italia nascono per offrire alla propria clientela il meglio delle soluzioni e delle infrastrutture informatiche e di telecomunicazione.

Avaya, importante player del settore con grande capacità di integrazione di tecnologie diverse fra loro, gioca un ruolo importante nel progetto Nuvola Italiana ed è uno dei Partner di riferimento nelle soluzioni di IP-PABX Full IP Full Managed e Partner “strategico” per l’offerta Nuvola Italiana Readycontact.

Il prossimo step nella collaborazione tra Avaya e Telecom Italia riguarda soluzioni di Unified Communication & Collaboration in ambito Nuvola Italiana.

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 Services

Marco Marchesi

marco.marchesi@telecomitalia.it