

## Con il VoIP Avaya, il contact center si trasforma da spesa necessaria a investimento garantito

La sfida	La soluzione
<p>Il call center preesistente, basato su un centralino analogico, era ormai diventato inadeguato sia per la difficoltà nel rispondere per tempo a tutte le chiamate, sia per gli elevati costi di esercizio. La sfida è stata quella di riorganizzare il contact center con tecnologia VoIP diminuendo i costi e migliorando al tempo stesso la qualità del servizio erogato.</p>	<p>Trenitalia ha implementato una piattaforma di comunicazione basata su Avaya S8700, un ISPBX di ultima generazione, nativamente IP, che tuttavia consente di gestire anche i tradizionali terminali telefonici digitali e/o analogici. Sono state sviluppate anche applicazioni quali Avaya Call Management System e Avaya Voice Portal, piattaforma basata su protocollo IP che supporta applicazioni aderenti allo standard VoiceXML 2.0. Voice Portal fornisce un ambiente IP-based per transazioni telefoniche self-service automatiche che altrimenti dovrebbero essere svolte da un operatore o un agente di Contact Center.</p>
I risultati	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Significativo miglioramento del servizio di assistenza ai clienti</li> <li>• Risparmio di tempi e costi associati alla comunicazione</li> </ul>	

### Perché Avaya?

Il BP è stato l'interlocutore principale del progetto e Avaya ha saputo garantire un'offerta in grado di rispondere in pieno alle esigenze del cliente.

Milano, Italia – Il progetto che Trenitalia ha affidato al suo principale BP ha previsto una totale riorganizzazione del vecchio sistema di assistenza telefonica ai clienti.

Un'infrastruttura come quella di Trenitalia, particolarmente complessa, estesa e costosa, richiede una perfetta efficienza e da sola rappresenta una sfida importante per chi è chiamato a curarne la gestione. Riuscire ad affiancare un servizio di assistenza clienti veloce e funzionale, che non imponga agli utenti lunghe e snervate attese e che incida il meno possibile sulle risorse aziendali, diventa una priorità indispensabile. Nel 2005, Trenitalia si è trovata di fronte la necessità di riorganizzare il proprio call center in modo da riuscire a gestire un numero sempre più alto di richieste a fronte di una maggiore versatilità del servizio e una riduzione dei costi. Il sistema preesistente, basato su un centralino analogico, era ormai diventato inadeguato a fronteggiare tali problemi, imponendo sempre più alti costi di esercizio.

### Dal call center al contact center

Nell'ambito di un rapporto ormai consolidato da tempo, Trenitalia non ha riflettuto a lungo prima di rivolgersi a uno dei propri business partner storici, al fine di progettare una nuova soluzione. *“Non appena ci sono stati indicati i requisiti dell'intervento da effettuare abbiamo definito l'architettura e una prima ipotesi di dimensionamento.* – spiega Maria Luisa De Angelis, Business Development Manager del BP coinvolto nel progetto. Il cuore dell'intero progetto è rappresentato dalla conversione del sistema di telecomunicazione analogico in favore di uno più moderno, versatile ed economico, un contact center basato su tecnologia VoIP. *“Per l'892121, il servizio telefonico di assistenza al cliente di Trenitalia, è stato facile constatare che l'infrastruttura in modalità “host” sarebbe stata molto vantaggiosa sia dal punto di vista economico che dal punto di vista operativo –* precisa De Angelis. Sempre in fase progettuale Avaya ha individuato gli apparati più adatti a soddisfare le nuove esigenze di Trenitalia e proposto le soluzioni al Business Partner, che nel frattempo aveva provveduto a predisporre la connettività. *“Insieme ad Avaya abbiamo analizzato il traffico effettuato nell'ultimo anno e lavorato insieme nella fasi di implementazione” – conclude la Dott.ssa De Angelis.*

## Un sistema completo, equilibrato ed efficiente

La soluzione nel suo complesso è costituita da un Voice Portal System con 180 porte AVP, 90 ASR e altrettanti canali TTS. Il servizio di call center ruota intorno ad un'applicazione Web servita da due server dedicati affiancati da un load balancer. A supportare i 180 canali VoIP della piattaforma Voice portal ci sono 4 server Linux per il VXML Browser e un altro dedicato alla gestione del sistema. A supporto di uno Speech Server Loquendo invece, operano 4 server Windows 2003 da 45 canali ciascuno, rispettivamente ASR e TTS. Altri due server Windows con relativo load balancer si occupano infine della gestione dell'applicazione VXML. Immediati i risultati sia dal punto di vista della produttività sia per quanto riguarda la qualità del servizio erogato. Attraverso un sistema automatico di smistamento delle chiamate in arrivo, una parte considerevole degli utenti è stata messa in condizione di ottenere le informazioni desiderate senza rivolgersi necessariamente all'operatore, diminuendo in tal modo i tempi di attesa per le restanti richieste. È stato evidente fin dal primo periodo di sperimentazione anche il ritorno economico, un risultato che Trenitalia ha definito "estremamente positivo" unito al fatto di non avere server interni di cui curarsi, grazie a una gestione e a una manutenzione affidabili garantite da Avaya e dal Business Partner coinvolto nel progetto.

## Investimento importante, ma destinato a proseguire

Entrato in fase operativa nel mese di Agosto 2005, per quanto riguarda l'infrastruttura il progetto ha richiesto un investimento complessivo stimato intorno a 1,2 milioni di euro. In un'ottica di ulteriore sviluppo del progetto, Trenitalia ha intenzione di espandere il contact center offrendo ai clienti la possibilità di acquistare biglietti in automatico e poter quindi gestire l'intero processo in modo autonomo. Sotto esame anche la possibilità di introdurre un sistema di disaster recovery e procedure per i biglietti di andata e ritorno con scelta dei relativi itinerari

Per informazioni su come utilizzare le soluzioni di Intelligent Communications per rivoluzionare la propria organizzazione aziendale, è possibile rivolgersi a un Responsabile Clienti Avaya o a un Business Partner autorizzato. In alternativa, è possibile leggere ulteriori documenti sul sito web [www.avaya.it](http://www.avaya.it)

Per l'892121, il servizio telefonico di assistenza ai clienti, è stato facile constatare che l'infrastruttura in modalità "host" sarebbe stata molto vantaggiosa sia dal punto di vista economico che dal punto di vista operativo. Di conseguenza il progetto ha consentito a Trenitalia una perfetta ottimizzazione delle proprie risorse.

#### INFORMAZIONI SU TRENITALIA

Gestendo le attività di trasporto di passeggeri sulle medie e lunghe percorrenze, il traffico metropolitano e regionale, il trasporto delle merci, Trenitalia è oggi la più importante società ferroviaria italiana.

#### INFORMAZIONI SU AVAYA

Avaya offre soluzioni di Intelligent Communications che aiutano le aziende a trasformare il proprio business per conseguire un vantaggio competitivo sul mercato. Più di un milione di organizzazioni in tutto il mondo, compreso oltre il 90% delle società FORTUNE 500®, utilizza le soluzioni Avaya per la telefonia IP, le comunicazioni unificate, i contact center e CEBP (Communications Enabled Business Processes). Con Avaya Global Services le aziende di ogni dimensione hanno a disposizione un'offerta di servizi e assistenza realmente completa. Per ulteriori informazioni visitare il sito Web Avaya:

<http://www.avaya.it>

Applicazioni	Sistemi	Servizi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piattaforma Voice Portal da 180 porte VoIP</li> <li>• Speech Servers con TTS e ASR Loquendo 180 porte</li> <li>• Application Server per applicazioni VXML</li> <li>• Connettività con ambiente Trenitalia (TSF) per acquisizione online di informazioni da fornire al chiamante</li> <li>• RAO (AUTOMATIC PRESENTATION OF THE OPERATOR)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PBX/ACD – AVAYA Media Processor S8700 con SW Communication Manager 3.1</li> <li>• CMS (Call Management System) sistema per il monitoraggio del sistema PBX/ACD e per la reportistica real-time e storica statistica;</li> <li>• Avaya Voice Portal 4.1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi professionali configurazione ACD</li> <li>• Servizi professionali config. AVP, Servizi professionali personalizzazione report CMS</li> <li>• Sviluppo applicazione IVR</li> </ul>

Maria Luisa De Angelis, Business Development Manager del Business Partner