

*Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,  
rapida ed economica delle relazioni con  
i clienti e dei processi aziendali*



---

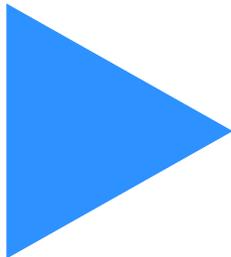
# PREDICTIVE DIALING



*Validità: Febbraio 2013*

---

Questa pubblicazione è puramente informativa.  
Siseco non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.  
I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.



## Monitor e Predictive Dialer

Con questo modulo le chiamate Outbound sono gestite da un apposito servizio lato server che applica **algoritmi di Power Dialing e di Adaptive Predictive Dialing** per la composizione dei numeri da instradare verso gli operatori, in modo da **generare solo contatti utili**.

### VANTAGGI

- Aumenta la produttività delle tue campagne al doppio !
- I tempi di attesa da due chiamate si riducono fino a pochi secondi.
- Utilizzabile con ottimi risultati da 5 fino a 1000 postazioni
- Rispetta tutte le normative vigenti
- Semplice da impostare, opera in modo completamente automatico, adattandosi automaticamente a tutti gli elementi che contribuiscono al complesso calcolo per massimizzare i contatti utili (linee disponibili, andamento contattabilità per fascia oraria, durata media contatti, operatori disponibili, ...)

# Aumento Produttività

## Predictive dialing adattativo

Con questo modulo le chiamate Outbound sono gestite da un apposito servizio lato server che applica algoritmi di Power Dialing e di Adaptive Predictive Dialing per la composizione dei numeri da instradare verso gli operatori, in modo da **generare solo contatti utili**. Nelle campagne di telemarketing **augmenta la produttività fino al 50% rispetto ai sistemi manuali**. La media dei minuti di conversazione passano da 30-35 a 40-50 minuti/ora.

**+50%**

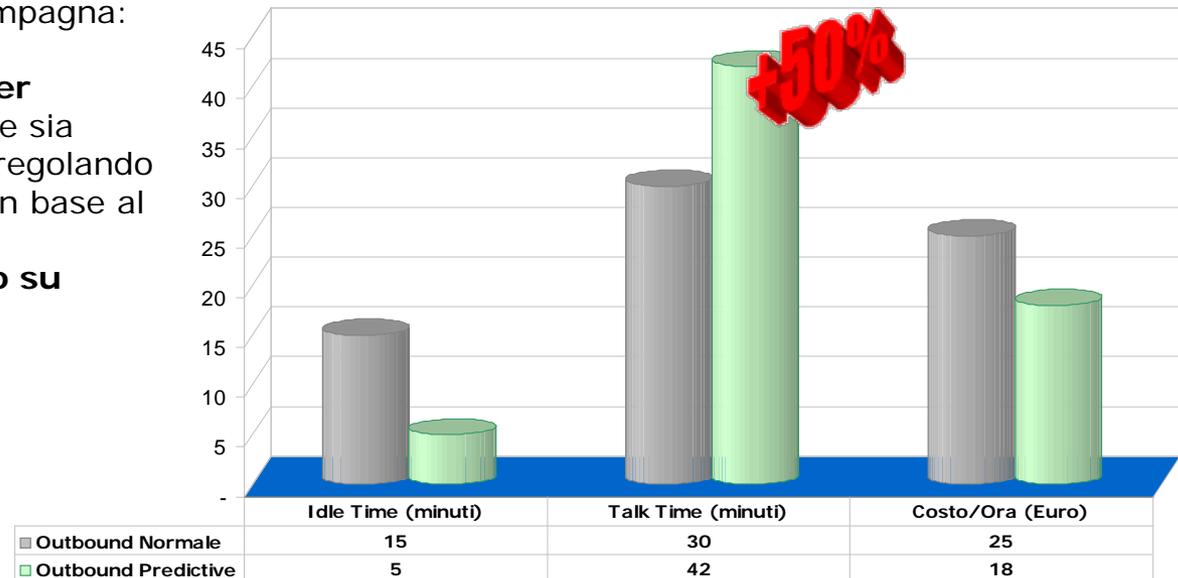
# Altre Info

Predictive

## Una piattaforma software completa per la gestione dei contatti Outbound !

Dispone di diversi strumenti per la creazione e gestione in tempo reale della campagna:

- **funzionalità di predictive dialer**
- **call blending** (capacità di gestire sia chiamate in entrata che in uscita, regolando il volume delle chiamate in uscita in base al traffico delle chiamate in entrata)
- **desktop dell'operatore basato su browser**
- **statistiche in tempo reale e reportistica personalizzata**



Nelle campagne outbound consente di aumentare notevolmente la produttività (fino al 50%) rispetto ai sistemi manuali.



# Agent Sale

Predictive a ZONE

Con b.com è possibile il Predictive per attività "Agent Sale"

Solitamente tutti i sistemi Predictive operano perfettamente quando gli algoritmi di contatto e le politiche di richiamo ottimizzano la contattabilità delle liste senza ulteriori vincoli.

Per attività outbound che rientrano nella tipologia "teleselling" oppure "sondaggi" la piattaforma funziona quindi perfettamente.

Se l'attività outbound da svolgere invece ha ulteriori vincoli, esempio di tipo geografico come la presa appuntamenti per la forza vendita, gli algoritmi spesso possono risultare limitanti.

**b.com Predictive riesce a conciliare perfettamente i due sistemi, consolidando l'evoluzione degli algoritmi predittivi per gli appuntamenti territoriali con l'algoritmo predittivo appena discusso.**



In questo caso la zona B risulta "completata" > Non vengono più proposti nominativi in tale zona  
La zona "C" è quella che risulta più scoperta, quindi il sistema automaticamente propone nominativi di questa zona per tentare di riempire l'agenda dell'agente 003.

# Novità

- Più **flessibile**: gestione richiami privati, futuri e scaduti, in modalità automatica oppure in modalità manuale. A discrezione dell'operatore;
- Più **flessibile**: è stato ottimizzata la selezione dei contatti dalle campagne contemporaneamente attive. Ora, contemporaneamente alla lavorazione di nuove campagne è possibile saturare le agende di zone più produttive. Questo consente di mettere in lavorazione nuove zone, valutandone la bontà e contemporaneamente lavorare zone storicamente produttive.
- Più **personalizzabile**: buona parte della business logic del motore predittivo e di selezione dei nominativi è racchiusa in uno strato di programmazione completamente personalizzabile!

*Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,  
rapida ed economica delle relazioni con  
i clienti e dei processi aziendali*

# ANALISI POTENZIALI SISTEMA PREDICTIVE DIALING

Fonte: Clienti SISECO 2009-2012

# ATTIVITA' TELE SALES "B2C"

MODALITA'  
PREDICTIVE  
con  
Iphone.Box

Passaggio chiamata utile all'operatore **12"**



**83% del Vostro tempo (e soldi) risparmiato**

**12"**

CONTATTO **UTILE** ATTIVITA **B2C**

MODALITA'  
PREVIEW  
/POWER  
DIALING



**7"**

Tentativo di chiamata, occupato (circa 10% dei casi) \*\*



**35"**

Tentativo di chiamata, mancata risposta (oltre 50% dei casi) \*\*



**31"**

Altro tentativo di chiamata, risposta! \*\*

**73"**

\*\* => tempi e casi medi misurati su ~ 1 Milione di chiamate su attività B2C (con lista avente un numeri di errati < 5%)

# ATTIVITA' TELE SALES "B2B"

75% del Vostro tempo (e soldi) risparmiato

MODALITA' PREDICTIVE con Iphone.Box

Passaggio chiamata utile all'operatore 8"



8"



MODALITA' PREVIEW /POWER DIALING



7"

Tentativo di chiamata, occupato (circa 10% dei casi) \*\*



15"

Tentativo di chiamata, mancata risposta (oltre 30% dei casi) \*\*



11"

Altro tentativo di chiamata, risposta! \*\*

33"

\*\* => tempi e casi medi misurati su ~ 100.000 chiamate su attivita' B2B (con lista avente un numeri di errati < 8%)

# AGENT SALES (presa appuntamenti a zone)

MODALITA'  
PREDICTIVE  
A ZONE  
con  
Iphone.Box

Passaggio chiamata utile all'operatore **12"**



**85% del Vostro  
tempo (e soldi)  
risparmiato**

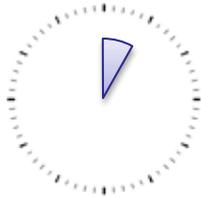
**12"**

CONTATTO **UTILE** ATTIVITA **B2C**

MODALITA'  
A ZONE  
ADATTATIVA  
PREVIEW  
/POWER  
DIALING

**5"**

Tempo speso per ottimizzazione agende



**7"**

Tentativo di chiamata, occupato (circa 10% dei casi) \*\*



**35"**

Tentativo di chiamata, mancata risposta (oltre 50% dei casi) \*\*

\*\*

**31"**

Altro tentativo di chiamata, risposta! \*\*

**78"**

\*\* => tempi e casi medi misurati su ~ 0,5  
Milione di chiamate su attività **B2C** (con  
lista avente un numeri di errati < 10%)

# AGENT SALES (presa appuntamenti a zone)

MODALITA'  
PREDICTIVE  
A ZONE  
con  
Iphone.Box

Passaggio chiamata utile all'operatore **8"**

**79% del Vostro  
tempo (e soldi)  
risparmiato**

**8"**

CONTATTO **UTILE** ATTIVITA **B2B**

MODALITA'  
A ZONE  
ADATTATIVA  
PREVIEW  
/POWER  
DIALING

**5"**

Tempo speso per ottimizzazione agende

**7"**

Tentativo di chiamata, occupato (circa 10% dei casi) \*\*

**15"**

Tentativo di chiamata, mancata risposta (oltre 30% dei casi)

\*\*

**11"**

Altro tentativo di chiamata, risposta! \*\*

\*\* => tempi e casi medi misurati su ~  
60.000 chiamate su attività **B2B** (con  
lista avente un numeri di errati < 9%)

*Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,  
rapida ed economica delle relazioni con  
i clienti e dei processi aziendali*

**SCREEN SHOT**

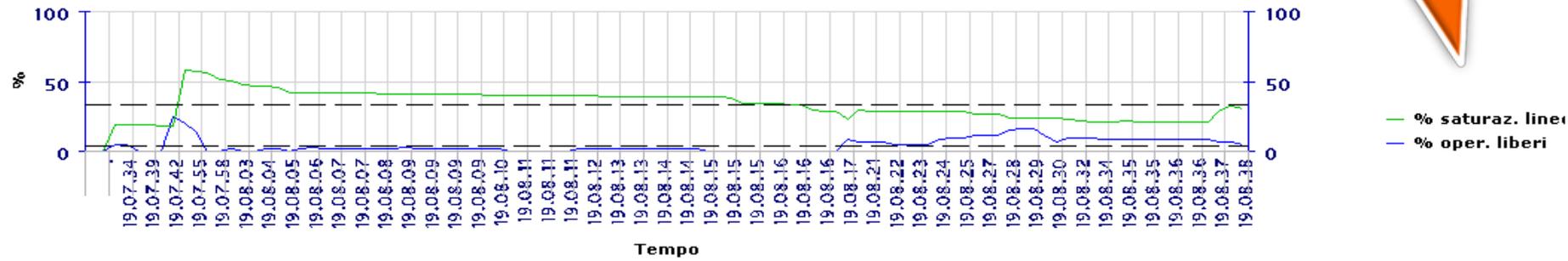


A grid of operator status icons, each with a number. The icons are color-coded: yellow for active, red for busy, and grey for offline. A context menu is open over icon 426, listing options: Statistica Oderna Operatore, Statistica Operatore, Ripieggo Generale Oderna (delle campagne selezionate/operatori selezionati), Invia NET SEND oppure Messaggio di VOIP, Chiama numero per conto di: 222, and Ascolto Condiviso.

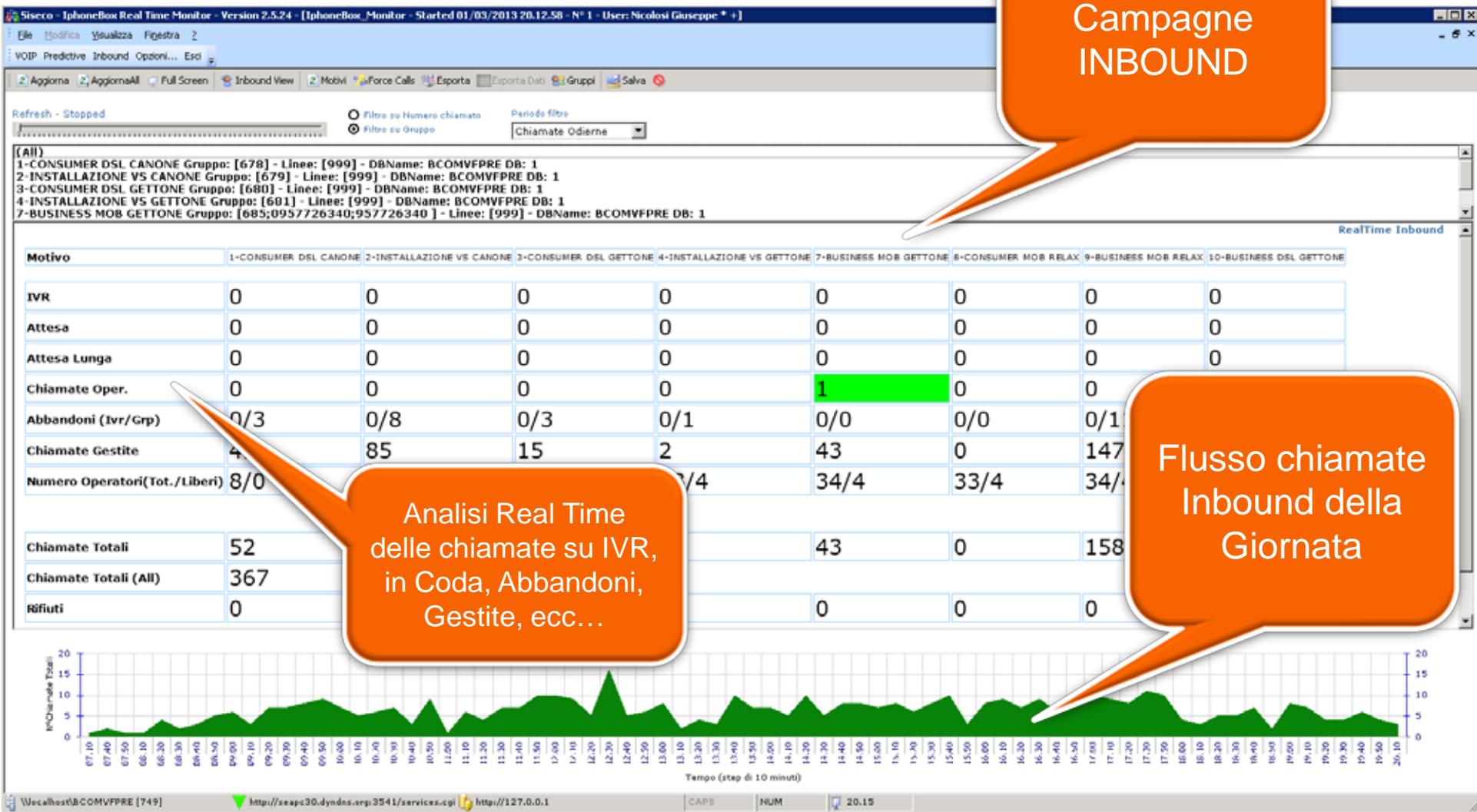
Opzioni ADMIN su singolo interno (mouse tasto destro)

Monitor di Sala

Saturazione complessiva delle linee



Monitor  
Campagne  
INBOUND



Analisi Real Time  
delle chiamate su IVR,  
in Coda, Abbandoni,  
Gestite, ecc...

Flusso chiamate  
Inbound della  
Giornata

(All)  
 10-TELECOM B2B Gruppo: [777] - Timeout: [20] - Max Linee: [120] - Type:AUTO - DB:3  
 14-VO\_CHIAVETTA Gruppo: [781] - Timeout: [40] - Max Linee: [2] - Type:AUTO - DB:3  
 23-VODAFONE CONSUMER SUD Gruppo: [779] - Timeout: [30] - Max Linee: [10] - Type:ZONE - DB:4  
 24-TLX 16 09 2010 Gruppo: [785] - Timeout: [30] - Max Linee: [100] - Type:ZONE - DB:4  
 26-VODAFONE VO BUSINESS Gruppo: [782] - Timeout: [30] - Max Linee: [10] - Type:AUTO - DB:4

Campagne in  
 modalità  
 Predictive

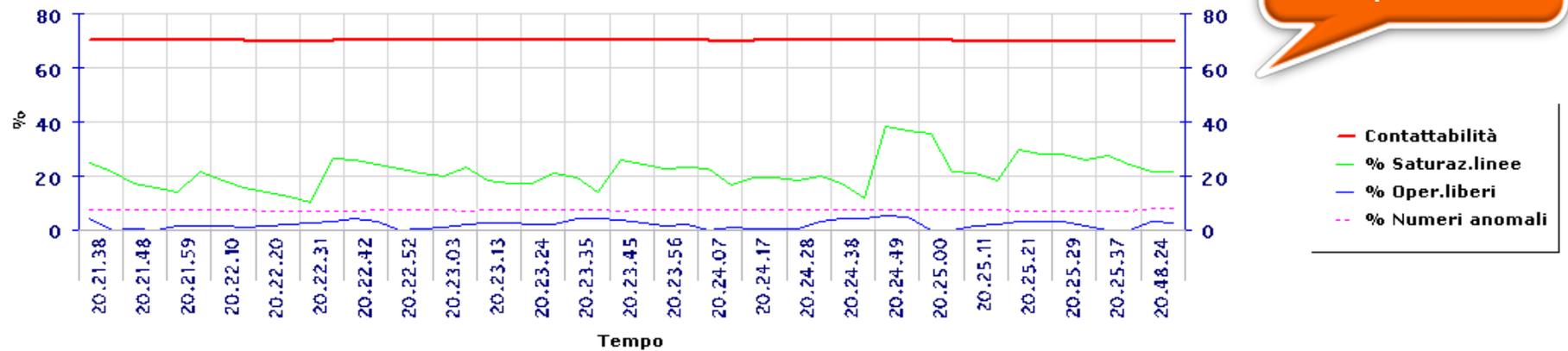
Attenzione! Numero di Linee PD utilizzate(242), maggiore delle Licenze acquistate(90):

Controllare che la somma delle linee usate nelle Campagne attive, non superi il numero di licenze PD acquistate.

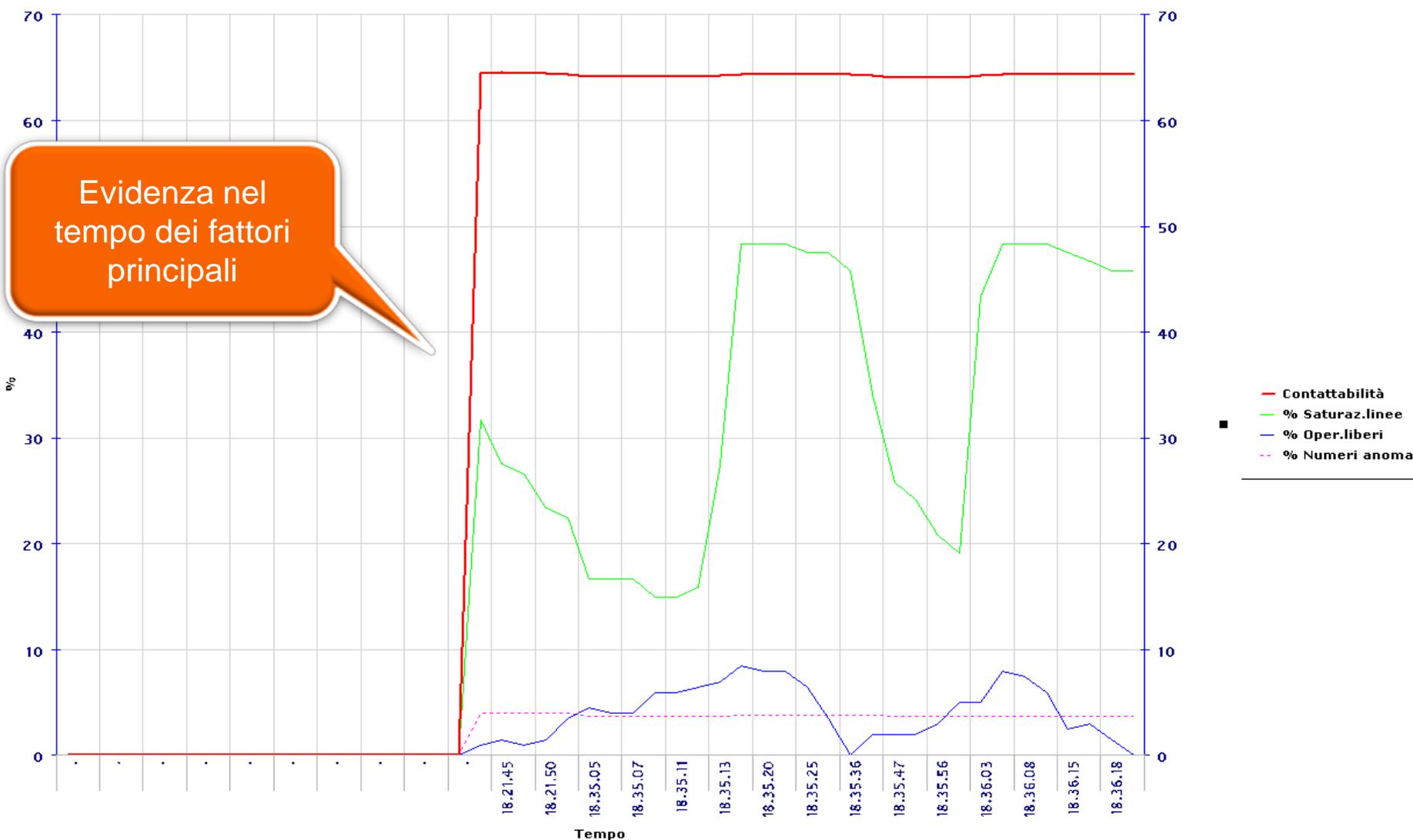
CAMPAGNE: (26/10/2010 20.48.25)

ID Motivo/Server	Stato	Numero Coda	Tipo	Fattore K	Duplicazione Oper.	O.booking	N. oper. liberi	Numeri Richiesti/Restituiti	Chiamate OK	Chiamate non OK	Chiamate Altro	Chiamate Rec. OK	Chiamate Rec. non OK	Chiamate Rec. Altro	Durata chiamata	Chiam. in esec.	Chiamate private in attesa	Chiamate fatte	Chi priv fatti
10/3	OK	777	AUTO	2,5	0	4	0	0/0	4724	6352	123	7	8	0	14,71	0	0	11454	29
14/3	OK	781	AUTO	1,8	0	2,87	0	0/0	138	31	1	2	2	0	11,3	0	0	180	5
23/4	OK	779	ZONE	2,2	0	3,51	0	0/0	37	26	5	1	1	1	15,5	0	0	69	0
24/4	OK	785	ZONE	3	0	4	6	22/22	6290	5043	300	32	18	0	17,85	24	0	12086	13
26/4	OK	782	AUTO	2	0	4	0	0/0	293	411	52	3	0	1	17,26	0	0	765	15

Grafici in  
 tempo reale

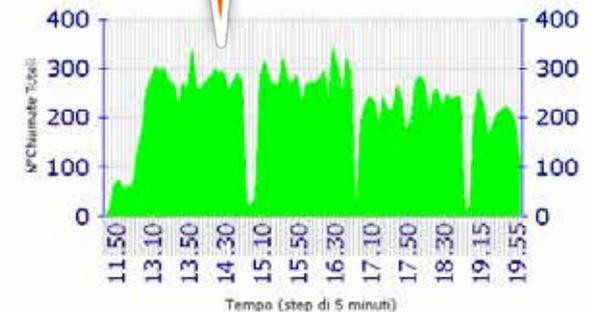
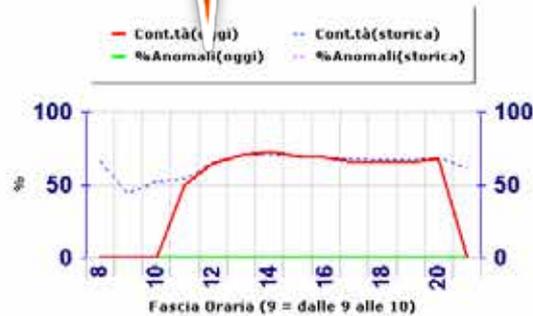
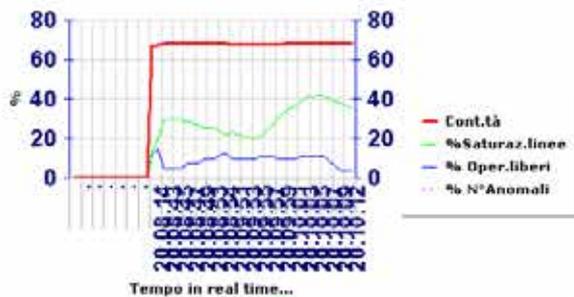


Evidenza nel tempo dei fattori principali



Andamento  
contattabilità in  
tempo reale  
confrontata con  
la media storica

Flusso  
Chiamate  
complessive  
durante la  
giornata



(All)  
 10-TELECOM B2B Gruppo: [777] - Timeout: [20] - Max Linee: [120] - Type:AUTO - DB:3  
 14-YO\_CHIAVETTA Gruppo: [781] - Timeout: [40] - Max Linee: [2] - Type:AUTO - DB:3  
 23-VODAFONE CONSUMER SUD Gruppo: [779] - Timeout: [30] - Max Linee: [10] - Type:ZONE - DB:4  
 24-TLX 16\_09\_2010 Gruppo: [785] - Timeout: [30] - Max Linee: [90] - Type:ZONE - DB:4

Stato di dettaglio campagne

**Attenzione! Numero di Linee PD utilizzate(222), maggiore delle Licenze acquistate(90):**  
 Controllare che la somma delle linee usate nelle Campagne attive, non superi il numero di licenze PD acquistate.

**CAMPAGNE: (04/10/2010 18.51.17)**

ID Motivo/Server	Stato	Numero Coda	Tipo	Fattore K	Duplicazione Oper.	O.booking	N. oper. liberi	Numeri Richiesti/Restituiti	Chiamate OK	Chiamate non OK	Chiamate Altro	Chiamate Rec. OK	Chiamate Rec. non OK	Chiamate Rec. Altro	Durata chiamata	Chiam. in esec.	Chiamate private in attesa	Chiamate fatte	Chiamate private fatte	Abbattuti operatore	Abbattuti cliente	T.Ou
10/3	OK	777	AUTO	2,5	0	4	0	0/0	9368	15991	764	7	7	1	14,45	0	0	26394	1077	300	271	20
14/3	OK	781	AUTO	2	0	2,49	0	0/0	212	43	9	4	2	0	10,45	0	0	275	1	79	11	40
23/4	OK	779	ZONE	1,7	0	2,77	2	4/4	294	169	12	4	2	0	17,28	5	0	490	1	106	10	30
24/4	OK	785	ZONE	2	0	3,51	8	28/28	4556	3410	343	13	11	0	18,05	28	1	8545	112	306	208	30

Predictive Legenda

### Legenda

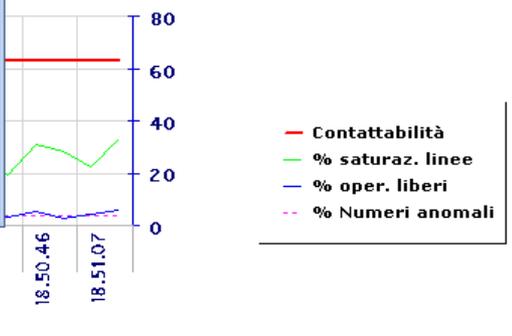
I dati sono tutti azzerati al riavvio del servizio PD, tranne la contattabilità e i dati 'istantanei'

Chiamate OK = n° chiamate risposte correttamente  
 Chiamate non OK = n° occupati, NR, inesistenti, cambiati  
 Chiamate Altro = n° chiamate con eventi ISDN 3, 21, 26, 27, 29, 30, 31, 38, 41, 42, 43, 44, 47 (vedi legenda Eventi ISDN)  
 Chiamate Rec OK = come Chiamate OK ma riferito ultimi N secondi (vedi opzioni Timer Statistiche Brevi)  
 Chiamate Rec non OK = come Chiamate non OK ma riferito ultimi N secondi (vedi opzioni Timer Statistiche Brevi)  
 Chiamate Rec Altro = come Chiamate Altro ma riferito ultimi N secondi (vedi opzioni Timer Statistiche Brevi)  
 Durata Chiamata = Durata media delle chiamate  
 Chiamate in esec. = n° chiamate in esecuzione all'istante per la coda  
 Chiamate priv.in att= n° chiamate private prenotate in attesa (restano tali per n° secondi=Timer Refresh Private Calls)  
 Chiamate fatte = n° chiamate totali di tipo generico effettuate  
 Chiamate priv. fatte= n° chiamate totali di tipo privato (su prenotazione) effettuate  
 Abbattuti (oper/clic)= n° di chiamate abbattute causa overbooking

----- GRAFICO -----

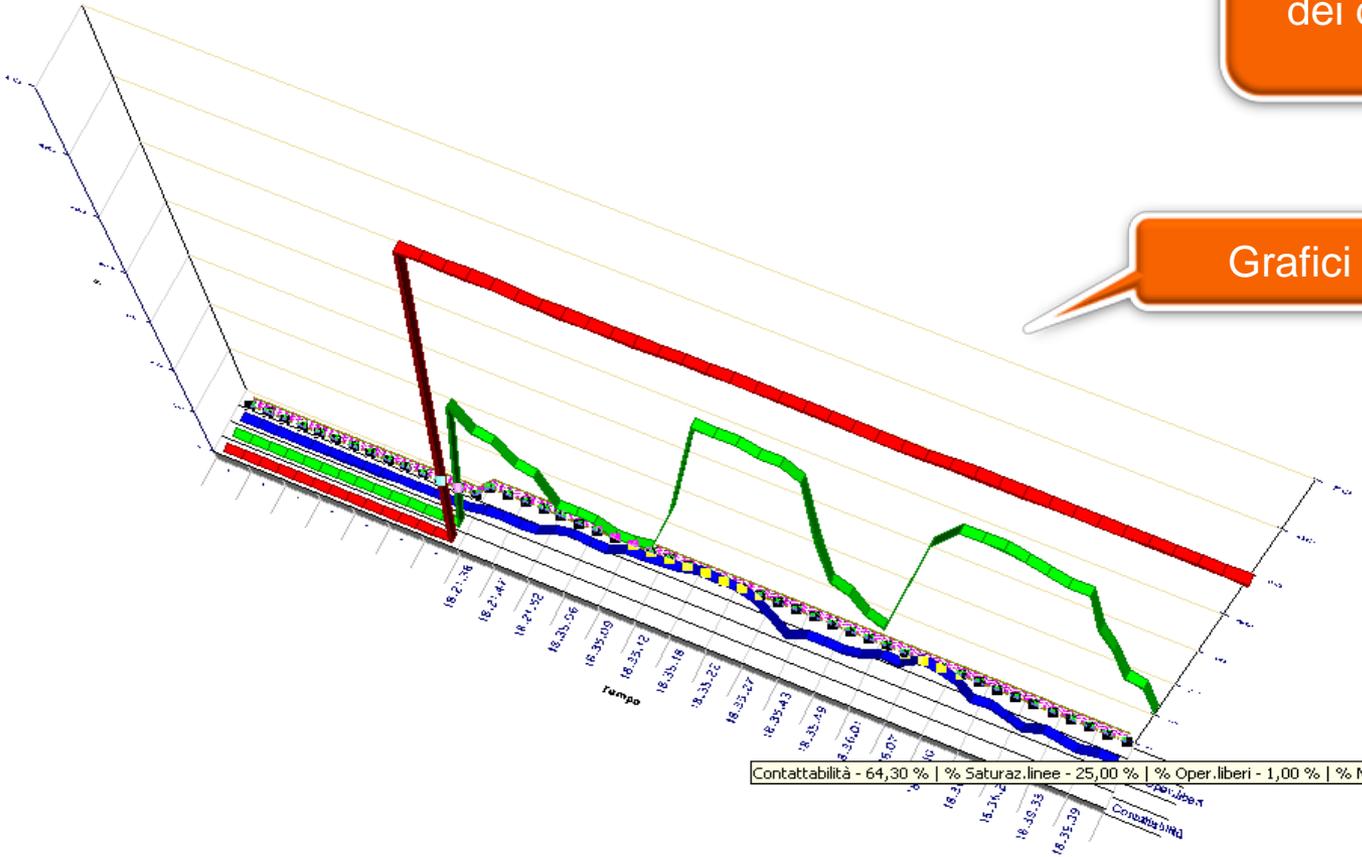
Contattabilità = tasso di risposte sul totale di chiamate in media mobile dell'ultima ora, su tutte le campagne  
 % Saturazione linee = valore istantaneo della % di occupazione delle linee sulla centrale  
 % Operatori liberi = valore istantaneo in % di operatori liberi sulla centrale (tutte le campagne)

Legenda



Disponibilità anche dei dati puntuali

Grafici in 3D



- Contattabilità
- % Saturaz.linee
- % Oper.liberi
- % Numeri anomali

Contattabilità - 64,30 % | % Saturaz.linee - 25,00 % | % Oper.liberi - 1,00 % | % Numeri anomali - 3,55 %

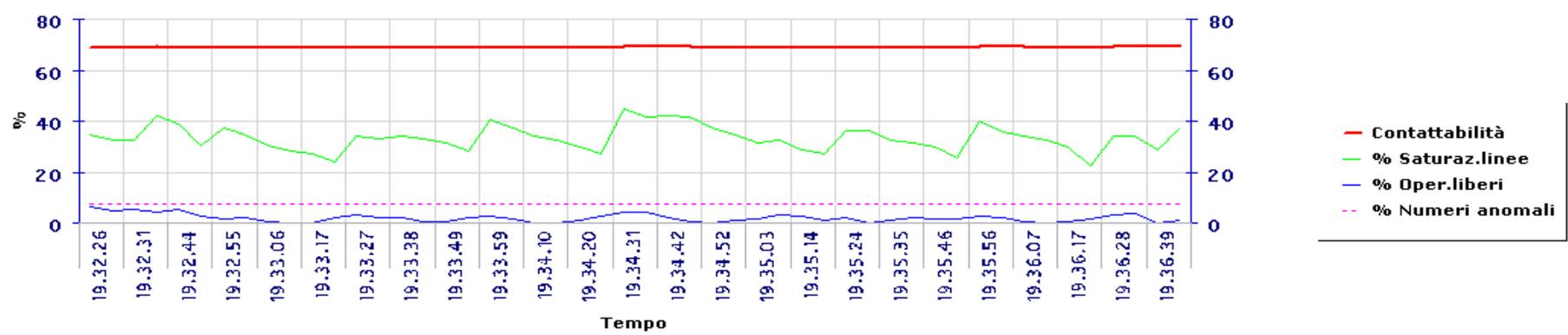
(All)  
 10-TELECOM B2B Gruppo: [777] - Timeout: [20] - Max Linee: [120] - Type:AUTO - DB:3  
 14-VO\_CHIAVETTA Gruppo: [781] - Timeout: [40] - Max Linee: [2] - Type:AUTO - DB:3  
 23-VODAFONE CONSUMER SUD Gruppo: [779] - Timeout: [30] - Max Linee: [10] - Type:ZONE - DB:4  
 26-TLX 16 09 2010 Gruppo: [785] - Timeout: [30] - Max Linee: [100] - Type:ZONE - DB:4  
 26-VODAFONE VO BUSINESS Gruppo: [782] - Timeout: [30] - Max Linee: [10] - Type:AUTO - DB:4

Visualizza: Contattabilità per Zone

Zona	Contattabilità %	Numeri Anomali %	Num.Chiamate
CO033 - FALOPPIO BIZZARONE VALMOREA	70,37	0	27
CR029 - AGNADELLO VAILATE	74,1	6,02	166
LC008 - LECCO SUD	74,07	7,41	27
MI011 - MILANO NORD	73,36	10,25	244
MI016 - MILANO NORD INVERUNO MESERO ARCONATE	74,68	3	233
MI029 - MILANO EST	67,35	8,95	637
SP014 - LERICI	67,11	12,72	228
VA002 - VARESE EST	62,07	3,45	29
VA012 - VARESE OVEST	66,9	6,55	290
VA018 - VARESE SUD	69,49	3,39	236

Predictive a ZONE  
Contattabilità per Zona

10 record

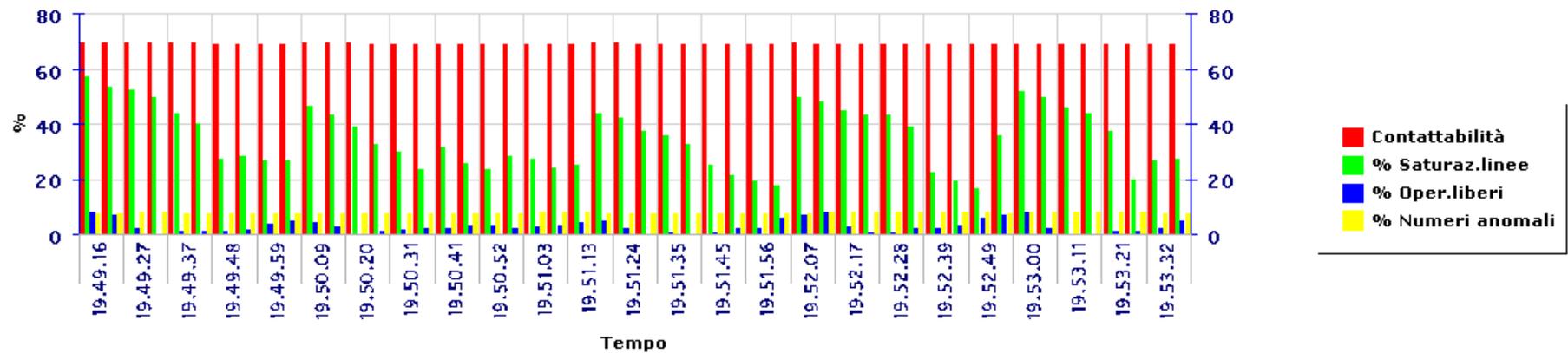


(All)  
 10-TELECOM B2B Gruppo: [777] - Timeout: [20] - Max Linee: [120] - Type:AUTO - DB:3  
 14-VO\_CHIAVETTA Gruppo: [781] - Timeout: [40] - Max Linee: [2] - Type:AUTO - DB:3  
 23-VODAFONE CONSUMER SUD Gruppo: [779] - Timeout: [30] - Max Linee: [10] - Type:ZONE - DB:4  
 24-TLX 16 09 2010 Gruppo: [785] - Timeout: [30] - Max Linee: [100] - Type:ZONE - DB:4  
 26-VODAFONE VO BUSINESS Gruppo: [782] - Timeout: [30] - Max Linee: [10] - Type:AUTO - DB:4

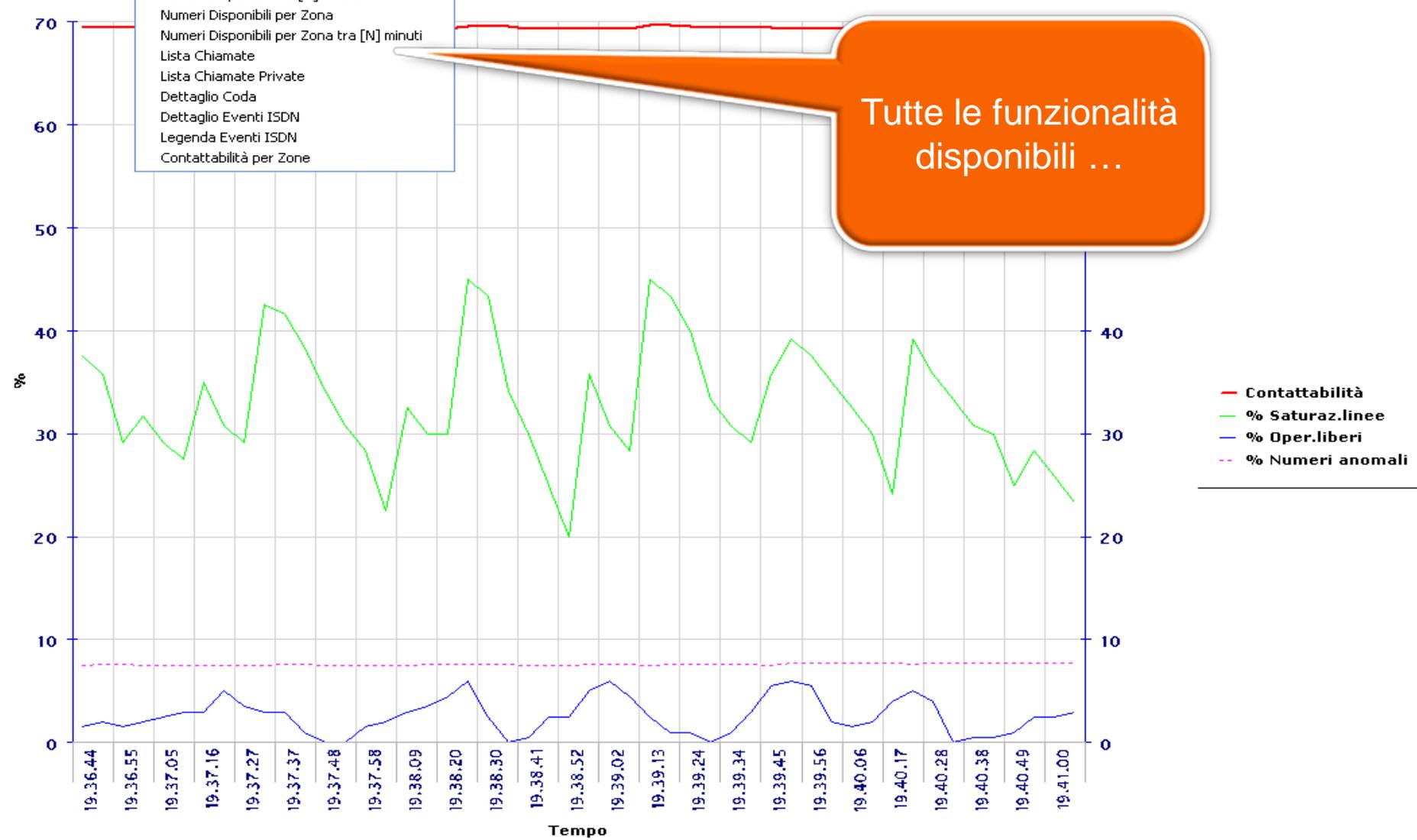
Visualizza: Contattabilità per Zona

Zona	Contattabilità %	Numeri Anomali %	Num.Chiamate
CO033 - FALOPPIO BIZZARONE VALMOREA	70,37	0	27
CR018 - CREMONA NORD	84,62	0	13
CR029 - AGNADELLO VAILATE	72,57	7,99	288
LC008 - LECCO SUD	74,07	7,41	27
LO001 - LODI CITTA'	66,67	9,52	21
MI011 - MILANO NORD	71,48	9,7	526
MI016 - MILANO NORD INVERUNO MESERO ARCONATE	74,68	3	233
MI029 - MILANO EST	67,35	8,95	637
SP014 - LERICI	65,76	11,15	628
VA002 - VARESE EST	62,07	3,45	29
VA011 - VARESE NORD	71,43	4,76	42
VA012 - VARESE OVEST	68,09	6,5	492
VA018 - VARESE SUD	67,04	4,29	443

Predictive a ZONE  
 Contattabilità per Zona



- Stato Generale
- Stato Motivi
- Numeri Disponibili
- Numeri Disponibili tra [N] minuti
- Numeri Disponibili per Zona
- Numeri Disponibili per Zona tra [N] minuti
- Lista Chiamate
- Lista Chiamate Private
- Dettaglio Coda
- Dettaglio Eventi ISDN
- Legenda Eventi ISDN
- Contattabilità per Zone



Tutte le funzionalità disponibili ...

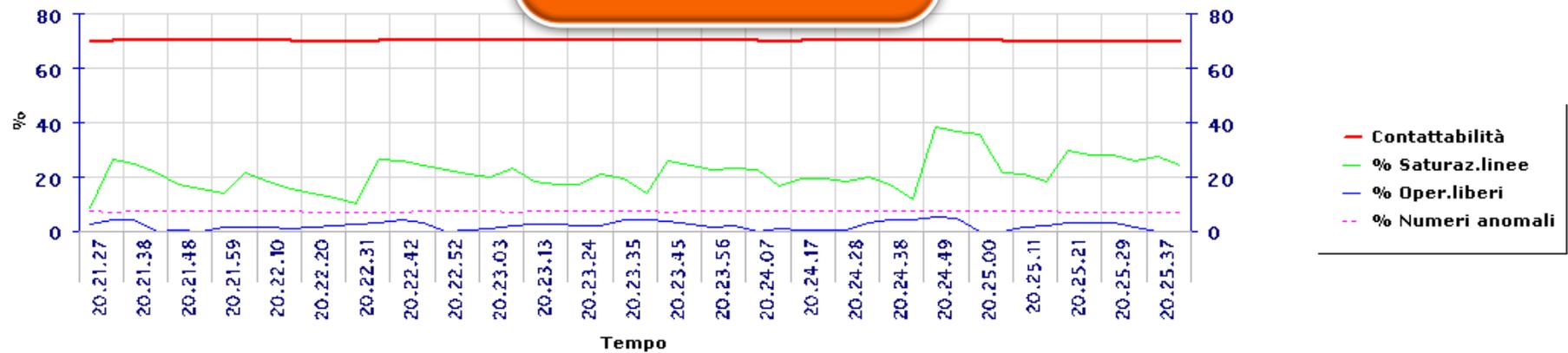
(All)  
 10-TELECOM B2B Gruppo: [777] - Timeout: [20] - Max Linee: [120] - Type:AUTO - DB:3  
 14-VO\_CHIAVETTA Gruppo: [781] - Timeout: [40] - Max Linee: [2] - Type:AUTO - DB:3  
 23-VODAFONE CONSUMER SUD Gruppo: [779] - Timeout: [30] - Max Linee: [10] - Type:ZONE - DB:4  
 24-TLX 16 09 2010 Gruppo: [785] - Timeout: [30] - Max Linee: [100] - Type:ZONE - DB:4  
 26-VODAFONE VO BUSINESS Gruppo: [782] - Timeout: [30] - Max Linee: [10] - Type:AUTO - DB:4

Motivo	Descrizione	Numeri disponibili	Zona
24	TLX 16_09_2010	1554	CO033 - FALOPPIO BIZZARONE VALMOREA
24	TLX 16_09_2010	2204	VA012 - VARESE OVEST
24	TLX 16_09_2010	2386	VA018 - VARESE SUD
24	TLX 16_09_2010	7014	MI029 - MILANO EST
24	TLX 16_09_2010	1302	CR029 - AGNADELLO VAILATE

Visualizza: Numeri Disponibili per Zona tra [ 60 ] minuti

Quanti numeri avro' tra 60 minuti ...?

Analisi disponibilità numeri Preventiva!



File Modifica Visualizza Finestra ?

VOIP Predictive Inbound Opzioni... Esci

Aggiorna AggiornaAll PD Viste Pausa OverBook Grafico Reset Motivi Code VoIP

Refresh - Stopped Acceleratore Grafico 3D Linee

(All) 215-PREDICTIVE Gruppo: [777] - Timeout: [30] - Max Linee: [35] - Type:ZONE - DB:1

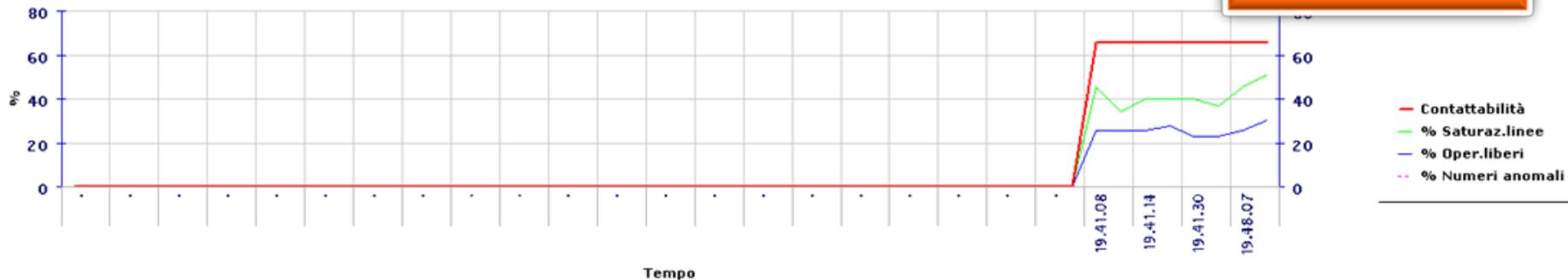
**Esposta la quantità precisa dei nominativi pronti in Cache del Predictive (al momento)**

Numeri Disponibili per Zona (CTRL+F per cercare)

Motivo	Descrizione	Numeri disponibili	Numeri in cache PD	Zona	Priorità
215	PREDICTIVE	14496	5983	bari - bari	199
215	PREDICTIVE	1667	681	CASTU - CASAMASSIMA-TURI	196
215	PREDICTIVE	4275	1813	MANFR - Manfredonia	195
215	PREDICTIVE	1986	703	MOPOL - MONOPOLI-POLIGNANO-MOLA	194
215	PREDICTIVE	5617	1168	ALTAM - ALTAMURA	100
215	PREDICTIVE	3064	641	CAMPB - CAMPOBASSO	100
215	PREDICTIVE	2082	429	CAST - CASTELLANA GROTTA	100
215	PREDICTIVE	3109	636	GRAV - GRAVINA IN PUGLIA	100
215	PREDICTIVE	7543	1603	MOBIT - Bitonto-Modugno	100
215	PREDICTIVE	2341	512	Noc - Noci	100
215	PREDICTIVE	3234	704	Put - Putignano	100
215	PREDICTIVE	9428	2018	RUCOT - TERLIZZI - RUVO DI PUGLIA - CORATO	100
215	PREDICTIVE	4095	915	GIOIA - GIOIA DEL COLLE	99
215	PREDICTIVE	2615	538	SANT - SANTERAMO IN COLLE	99
215	PREDICTIVE	9000	1944	TARAN - TARANTO	99
215	PREDICTIVE	6524	2	MAT - MATERA	
215	PREDICTIVE	25929	1	PALER - PALERMO	
215	PREDICTIVE	2891	1	SANG - SAN GIOVANNI ROTONDO	
215	PREDICTIVE	5067	1	SANS - SAN SEVERO	

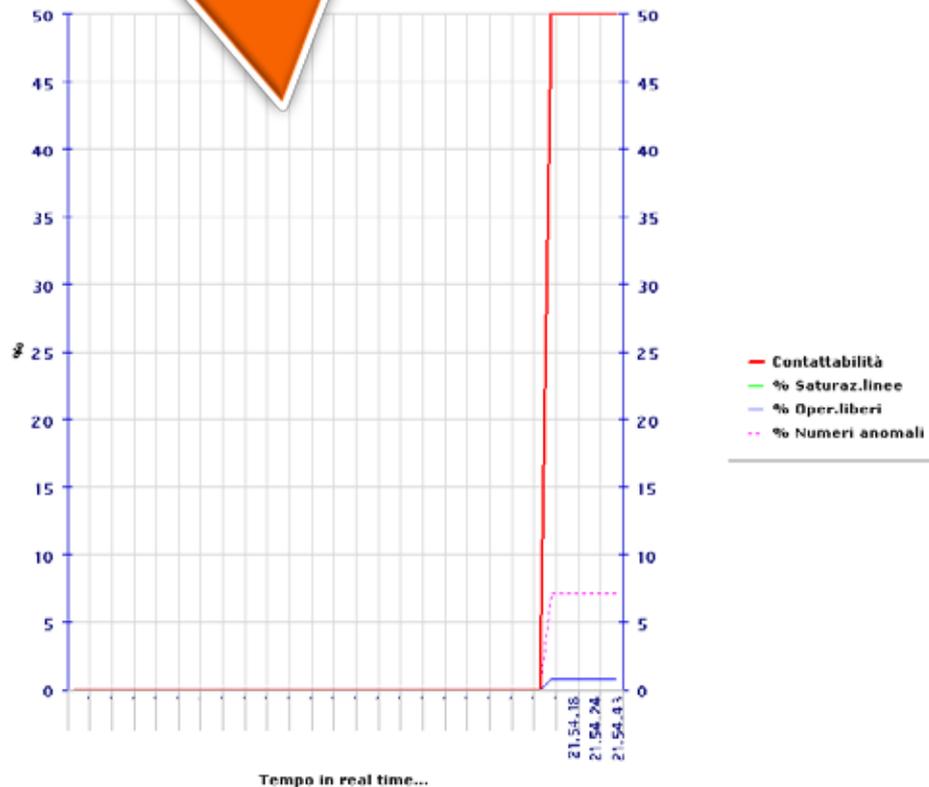
**Esposta la priorità di lavorazione della zona da parte del PD**

**CC0068=NO RICHIAMI FUORI ZONA**



# Analisi Contattabilità e Numeri Anomali

**REAL TIME**



# Analisi Contattabilità e Numeri Anomali

**Giornaliera e Storica per fascia ORARIA**

