



# Direct™

## QUALITY MONITORING PER IL CONTACT CENTER

La **Customer Experience** è di primaria importanza per le aziende che ambiscono a garantire un alto livello di **customer care** in tutte le interazioni con i clienti e i canali di acquisto.

L'utilizzo di un approccio omnicanale impone alle aziende di adottare un'ampia visione per **controllare la qualità e conformità a tutti i livelli** per non compromettere la propria credibilità e non incorrere a inconvenienti. L'attuazione di interventi mirati per migliorare i propri **Contact Center** moderni rappresentano una fonte di informazione **Quality Assurance**, divenendo un centro di raccolta di fonie, chat, social media, e-mail e documentazioni.

I Contact Center sono soggetti a BPO (**Business Process Outsourcing**) e **Co-Sourcing** ma la governance richiede sempre più una conoscenza dei processi (**Knowledge Management**) che deve restare in mano all'azienda.

**DIRECT™** è la soluzione completa di RESI per la **Quality Monitoring** in grado di governare i molteplici processi gestionali e operativi di un Customer Contact Center (CCC), tramite tecnologie altamente abilitanti, quali Automatic Speech Recognition e Semantic Analysis.

La piattaforma mette a disposizione **strumenti e processi automatizzati** per esaminare la qualità delle singole attività di interesse, dalla gestione delle parti **documentali**, alla **validazione** dei contratti effettuati tramite procedura telefonica (**Vocal Order**) e fornendo procedure e algoritmi di analisi per l'estrazione di **KPI** e report per **attuare strategie di controllo e miglioramento del First contact resolution**.

**DIRECT™** supporta il **multi-sito** e diverse **tecnologie di registrazione VOIP** (SIP, H.323, H.248Avaya...) e **TDM** integrandosi con i maggiori **CRM** (Salesforce, Genesys, Siebel, SAP...).

**DIRECT™** ha dimostrato di **migliorare la customer service**, supportando lo staff di un contact center in caso di emergenze, proteggendo il brand e soddisfacendo i requisiti del **GDPR**.

## KEY FEATURES

- **Registrazioni** chiamate telefoniche **Multi-Tecnologia** e **Multi-Canale**
- **Monitoraggio e valutazione** del servizio di **qualità e conformità** del Contact Center
- **Validazione automatica** delle sottoscrizioni telefoniche di contratti [**Vocal Order**] tramite algoritmi di aderenza
- Tecnologia **Speech Analysis** allo stato dell'arte
- Analisi degli argomenti di tendenza (**Trend Topic**) per diversi processi aziendali
- **Riascolto** evoluto della registrazione in modalità **karaoke**
- **Soluzione Proprietaria**, flessibile e interamente personalizzabile
- Realizzabile in **Cloud, On-Premise** o **Ibrido**
- **Dashboard KPI / KQI**: viste di dettaglio analitiche o gerarchiche, reportistica e statistiche ed elaborazione KPI e KQI

## MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ A 360°

- **Monitoraggio della qualità:**
  - monitoraggio delle interazioni dei **singoli operatori**
  - **registrazione di tutte le telefonate e interazioni** del CCC (chatbot, e-mail ecc.) da/verso i Clienti (inbound/outbound)
  - **registrazione dello schermo** e le attività desktop degli operatori telefonici
  - **Speech Analysis** degli audio registrati attraverso la trascrizione **Speech to Text (STT)**
  - utilizzo in **modalità near-real-time** di algoritmi statistici e semantici di **Artificial Intelligence** in grado di estrarre insight significativi
  - indicizzazione e categorizzazione delle fonie (**Trend Topic**, quali eventuali problematiche, reclami, disservizi...)
  - elaborazione di **KPI** e **KQI** e generazione di **Reportistica** e statistiche riguardo la qualità del servizio di Contact Center
- **Quality Assurance** e **workforce optimization**
- Automazione processi gestionali
- **Vocal Order Manager** per la verifica e validazione automatica delle operazioni di tele-selling
- **Profilazione e/o anonimizzazione:** autorizzazione e tracciamento delle operazioni, autorizzazione all'accesso ai dati e cripting dei file contenenti le registrazioni
- **Morphing** attraverso l'alterazione della voce degli interlocutori per garantire la privacy
- **Modalità di registrazione stealth** non invasiva e non intrusiva

## KEY BENEFITS

- Miglioramento della qualità dei servizi di Contact Center (Chiamata, Virtual Assistant, Chat e Back-Office)
- Registrazioni e riascolto multi-canale sempre disponibili nel sistema centralizzato
- **Speech Analysis:** analisi degli argomenti di tendenza (Trend Topic) per diversi processi aziendali
- **Automazione dei processi** per la validazione dei Vocal Order e i processi di qualità e compliance
- **Riduzione dei costi** e delle risorse umane destinate al controllo
- Miglioramento della conformità
- **Miglioramento della formazione** e delle **performance** degli operatori
- **Tutoraggio** degli operatori
- Riduzione del **Customer Churn**



- Massimizza la customer experience
- Migliora i processi
- Ottimizza i costi