



L'azienda

IFM Infomaster è una società di ingegneria del software specializzata nella progettazione, nello sviluppo e nell'implementazione di sistemi per la gestione del front office. Ricerca tecnologica avanzata, agilità e rapidità di risposta al mercato, cura del cliente e dei suoi investimenti sono le scelte che hanno permesso a IFM di diventare in poco tempo una struttura aziendale consolidata e robusta. IFM Infomaster opera con alcuni dei maggiori nomi della realtà produttiva e pubblica italiana. Il prodotto più noto e diffuso, sviluppato nei laboratori di IFM Infomaster, è *Phones* - disponibile nella versione Web con il nome di *@Phones* e oggi anche nella versione Enterprise - sistema integrato per la gestione di applicazioni Contact Center Multimediale che può essere impiegato in ogni occasione in cui la qualità e l'efficienza della gestione del contatto rappresentano un elemento determinante dell'attività. Oggi in Italia sono oltre 500 le installazioni di *Phones@Phones*, alcune delle quali presso realtà del calibro di Canon, Diners Club, SSB, Sisal, La Stampa, Cedacri, Merloni, Kone Int., ABB, ASL 3, We@bank, ATC di Bologna, Telefono Azzurro, Servizio nazionale 114, Ikea e RasBank.

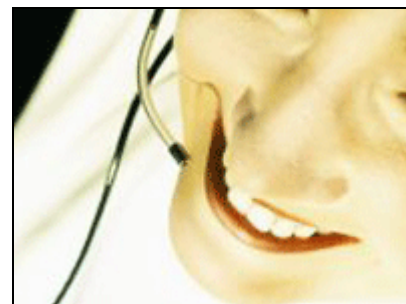
La soluzione di Business Intelligence

PhoneStatWeb è il nuovo strumento di reporting avanzato della suite *Phones Enterprise*. Sviluppato su piattaforma **MicroStrategy**, le *PhoneStatWeb* consentono di effettuare complesse elaborazioni di dati per rispondere alle esigenze del più dinamico Contact Center. Il supervisore del call center, attraverso un'interfaccia web personalizzabile, può elaborare dati statistici, produrre report standard (in forma tabellare o grafica) oppure report ad hoc scegliendo, di volta in volta, le possibili combinazioni di ricerca e analisi. I report creati possono essere distribuiti a tutta la catena del valore fino al cliente finale e l'ampia possibilità di formattazione assicura un'ottima qualità per ogni destinatario.

Tramite semplici operazioni di drag&drop i dati possono essere riordinati, raggruppati e modificati in tempo reale fornendo così un valido supporto alla gestione del Contact Center.

Il Real-time monitoring è uno strumento indispensabile per verificare che il Contact Center stia funzionando in maniera ottimale, che le risorse siano impiegate al massimo, che i livelli di servizio erogati siano elevati e costanti, che eventuali picchi di traffico vengano gestiti con facilità e immediatezza.

Grazie a *PhoneStatWeb*, i field supervisor possono con grande facilità generare, personalizzare e visualizzare grafici su ogni aspetto del funzionamento del Call Center.



L'azienda

IFM Infomaster è una società di ingegneria del software specializzata nella progettazione, nello sviluppo e nell'implementazione di sistemi per la gestione del front office. Ricerca tecnologica avanzata, agilità e rapidità di risposta al mercato, cura del cliente e dei suoi investimenti sono le scelte che hanno permesso a IFM di diventare in poco tempo una struttura aziendale consolidata e robusta.

La soluzione

Il prodotto più noto e diffuso, sviluppato nei laboratori di IFM Infomaster, è *Phones* - disponibile nella versione Web con il nome di *@Phones* e oggi anche nella versione Enterprise - sistema integrato per la gestione di applicazioni Contact Center Multimediale che può essere impiegato in ogni occasione in cui la qualità e l'efficienza della gestione del contatto rappresentano un elemento determinante dell'attività.

PhoneStatWeb è il nuovo strumento di reporting avanzato della suite *Phones Enterprise*.

Sviluppato su piattaforma **MicroStrategy**, le *PhoneStatWeb* consentono di effettuare complesse elaborazioni di dati per rispondere alle esigenze del più dinamico Contact Center.

L'analisi dei dati rappresenta un punto cruciale per la valutazione dell'efficienza della gestione dei sistemi di Call Center e Contact Center; l'adozione della tecnologia MicroStrategy amplia sensibilmente la produzione di report, modificando dinamicamente ed in tempo reale le possibili combinazioni di ricerca ed analisi dei dati correnti e consentendo valutazioni, analisi e confronto dei dati storici.

La possibilità di conoscere ad un livello di estremo dettaglio le prestazioni delle varie componenti determina una più facile e veloce individuazione dei margini di miglioramento e delle criticità dei servizi.

La piattaforma consente inoltre di analizzare grandi quantità di informazioni, veicolando i report su diversi supporti in funzione delle molteplici esigenze, fornendo informazioni utili al processo decisionale.

PhonesEnterprise registra, in un database SQL, tutti i dati operativi del Contact Center relativi ai cambiamenti di stato degli oggetti (Agenti, Servizi), le loro attività (attivazione di servizi, login degli agenti, ecc.), nonché i dati relativi alle chiamate ricevute ed effettuate. PhoneStatWeb si connette al database SQL per la produzione dei report di periodo (progetto PhoneStatWeb Current), ad elaborazione avvenuta, i report sono disponibili e consultabili via browser web o per mezzo dell'interfaccia PhonesEnterprise Client. Poiché la dimensione del database cresce nel tempo in funzione del traffico del Contact Center, il sistema consente di effettuare periodicamente un backup dei dati storici e, utilizzando PhoneStatWeb History, è possibile compiere elaborazioni statistiche per qualsiasi periodo.

L'elaborazione dei dati statistici può avvenire utilizzando template preconfigurati o creati dall'utente sulla base di specifiche esigenze. I report standard sono personalizzabili in modo facile ed intuitivo; il supervisore può modificare la query sul database attraverso l'interfaccia grafica ed indicare le sue preferenze sugli oggetti del report (tipo agente, nome, servizi e/o campagne, periodo su cui basare il report).

PhonesEnterprise, grazie alle PhoneStatWeb, consente di lanciare in background le attività di reportistica e consultare successivamente le elaborazioni statistiche, inoltre i report realizzati periodicamente possono essere pianificati; il sistema provvederà a schedulerli automaticamente all'ora/data prestabilita per poter essere visionati off-line.

MicroStrategy – Best in Business Intelligence

MicroStrategy è leader mondiale nel mercato del software per la Business Intelligence. Le principali aziende di Fortune 2000 integrano il software MicroStrategy praticamente in ogni aspetto del business per gestire le proprie informazioni e migliorare in modo proattivo la propria efficienza, produttività e le relazioni con i clienti, ottimizzando così le strategie che generano valore. La piattaforma di Business Intelligence distilla grandi quantità di dati in informazioni e conoscenza indispensabili alla gestione delle performance. Attraverso una semplicissima interfaccia Web standard, MicroStrategy mette a disposizione delle aziende clienti funzionalità superlative in termini di scalabilità, capacità di analisi, query e reporting. MicroStrategy collabora con più di 500 system integrator e sviluppatori tra cui: IBM, PeopleSoft, Sun, Hewlett-Packard, e Teradata, una divisione di NCR.



Via V Maggio, 81
16147 Genova
Tel. 010/3747811
Fax 010/3747861

www.ifminfomaster.com
ifm@ifminfomaster.com



P.zza Pio XI, 5
20123 Milano
Tel. 02/722225.1
Fax 02/722225.28

www.microstrategy.it
info-it@microstrategy.com