



TELENIA

SOFTWARE
Customer Interaction Systems





Telenia Software

Progettiamo e sviluppiamo soluzioni per la migliorare le interazioni con i clienti



WEB CUSTOMER SUPPORT CHANNELS

Aumenta l'engagement con i tuoi clienti abilitando i canali digitali per il Customer Service dal sito web tramite Knowledge Base, Chat, Video Call, Callback, Mail, Ticketing.



MULTICHANNEL CONTACT CENTER

In una unica soluzione tutte le modalità di contatto Aziendale: dal Contact Center Multicanale, Mobilità e Reperibilità al centralino e Unified Communication.



POSTO OPERATORE VEDENTE E NON VEDENTE

Evolve le funzionalità del terminale telefonico per una accoglienza professionale ed una risposta sempre pronta, anche per operatori non vedenti (certificato Unione Italiana Ciechi).

Una storia di innovazioni

1994	Accounting system for Nortel Networks
1996	Monitoring system for Nortel Networks Attendant Console for Nortel Networks
1998	Attendant Console blind operators (Text to speech - Braille Display)
1999	Multiplatform Attendant Console (Tapi pbx)
2001	Nortel DMS Accounting
2002	Contact Center System Dialogic Based
2010	SIP Contact Center
2011	SIP PBX MRCP: TTS -ASR
2012	Unified Communication Client Web API
2013	Call Back - Activity Codes
2014	Multichannel Routing & ITIL Trouble Ticketing
2015	Sync to Microsoft Lync
2016	Webrtc MEDIANT
2017	Mobile App Web Client

Perché Telenia software

Benefici ai clienti

“La soluzione TVox Contact Center ci ha permesso di centralizzare su un’unica piattaforma tutti i servizi, le linee, i fax per le diverse agenzie del gruppo riducendo sensibilmente i costi di gestione e migliorando il livello di servizio ai clienti”.

Michele Morrocchi, Direttore commerciale e Responsabile Contact Center Output Postal Service

“Dopo un’attenta software selection delle proposte presenti sul mercato Communication & Contact Center è stata scelta la soluzione TVox di Telenia Software per il suo elevato rapporto qualità/prezzo, per la semplicità di utilizzo e di interfaccia operatore e per il servizio accurato di gestione delle statistiche. La soluzione di Telenia Software è risultata vincente sia dal punto di vista tecnico per le sue performance che sul versante economico”.

Dr.ssa Antonella Monegato Amm. Delegato URMET ATE s.r.l.

Punti di forza



Team di Sviluppo
totalmente Italiano



Team dedicato per 3rd Party
Software Integration



Supporto dedicato alla
previdenza dei Partner



Esperienza decennale sulle
esigenze di Contact Center



Gestione di progetti complessi
su medie e grandi Aziende



Copertura nazionale per
installazione e supporto



Help Desk
7x7 - h24



Clienti e Settori



Bancario / Assicurativo

 CartaSi

 MOL Gruppo MutuiOnline

 cse
CONSORZIO SERVIZI BANCARI

 Previnet®
Outsourcing solutions

 B2C
Innovation

 BAMADO
SERVIZI ASSICURATIVI SRL

Allianz 

 CARIGE ASSICURAZIONI
GRUPPO BANCA CARIGE

 CLESSIDRA
Capital Partners



Trasporti

 autostrade // per l'italia
La passione di muovere il Paese

 Autostrada Pedemontana Lombarda

 AUTOSTRADE MERIDIONALI

 CIRCUMVESUVIANA

 02 4040
Taxiblu



Automotive

 Sagam

 AutoVanti
A PENSKE AUTOMOTIVE DEALERSHIP

 MOCAUTO
GROUP

 Autovittani
LECCO - Pescate, Via Roma 31 Tel 0341 1885001

Fratelli Giacomel®

Pasquarelli Auto



Clienti e Settori



Outsourcing



Viaggi



Sanità



Clienti e Settori



Manifattura



Enti Pubblici





Il Supporto

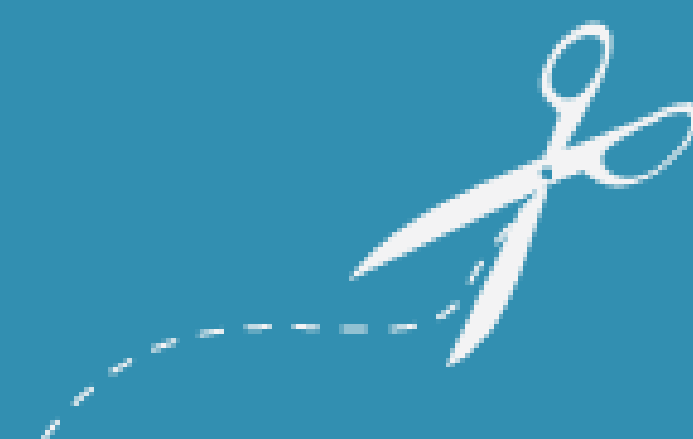
Il valore di un supporto rapido e competente.
Sempre al tuo fianco dalle esigenze all'implementazione.



Presentazione
Soluzioni



Analisi Tecnica



Personalizzazioni



Redazione
Offerta



Help Desk
H24 - 7x7



Telenia Service Centers

La rete Service di Telenia Software
è a disposizione per il delivering
(Installazione, Configurazione, Formazione)
in tutto il territorio Italiano.





Multichannel Contact Center

In una unica soluzione tutte le modalità di contatto Aziendale:
dal Contact Center Multicanale al sistema telefonico e Unified Communication.





+WEB = + Engagement + Self Service

Espandere

L'utilizzo del Self Service

Ottimizzare

Il lavoro degli Agenti

Back Office

Front Office: Voce

Chat

Email

Video

Social

Web Content

Knowledge base

Community

MailBot

ChatBot

IVR

ASR-TTS





Web Interactions: la nuova voce dei clienti



PBX Analogico



PBX VoIP



Contact Center VoIP



Web Interactions

Omni Channel Customer Interaction



TVox Contact Center Multichannel widget

Tvox Multichannel Widget si installa sul sito web con poche righe di codice ed ha la funzione di accentrare e rendere sempre disponibili i canali digitali desiderati per la gestione delle richieste di supporto clienti.



FUNZIONALITA'

- ➔ Widget to Widget
- ➔ Canali attivati sulla base delle risorse di CC disponibili
- ➔ Grafica completamente personalizzabile
- ➔ Attivabile in base a tempo trascorso e pagine visitate
- ➔ Posizionamento configurabile all'interno della pagina web

CANALI

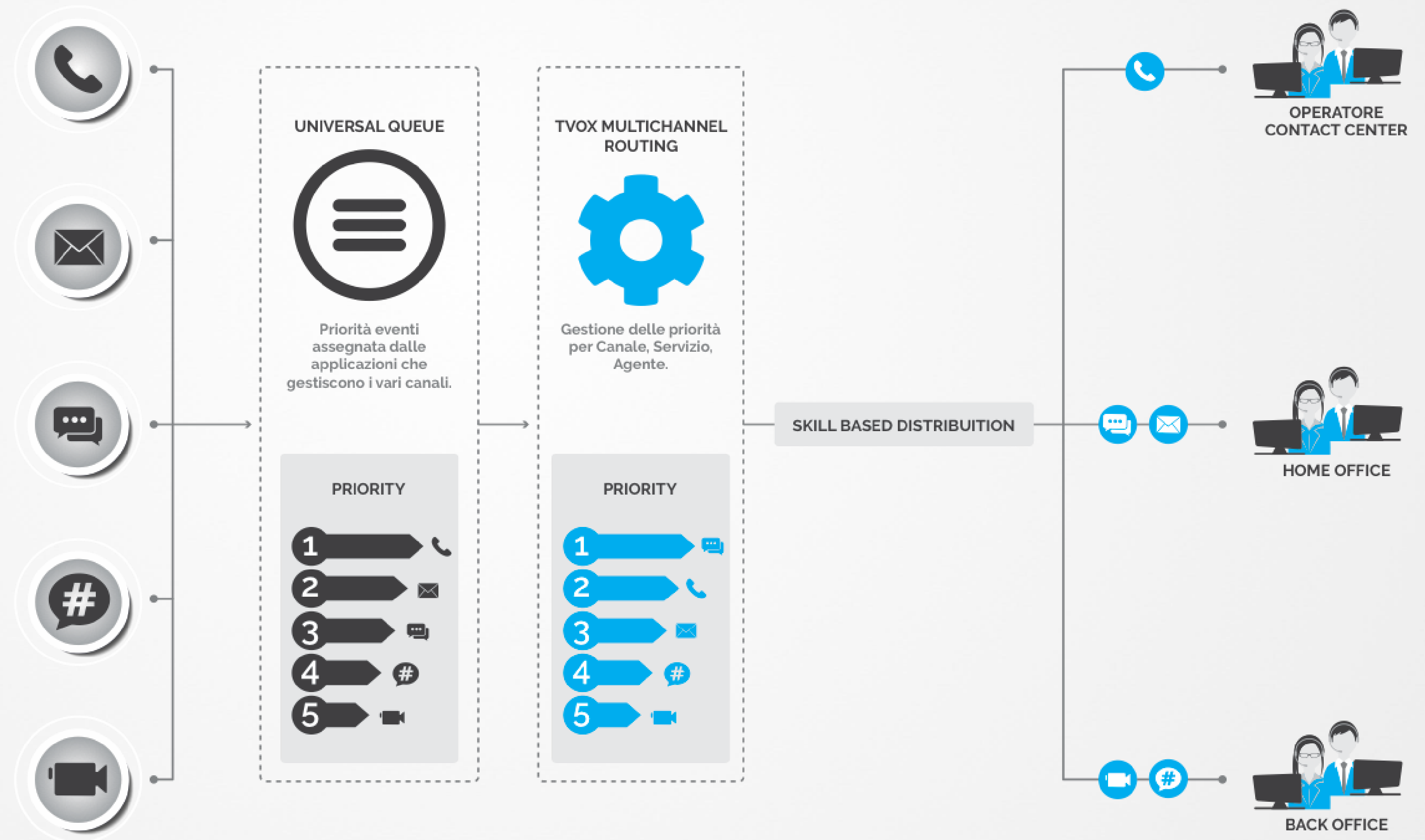
- ➔ Search
- ➔ Mail
- ➔ Video Call
- ➔ Call me
- ➔ Chat
- ➔ Social

TVox Contact Center Universal Queue e Routing

TVox non realizza il solo mezzo di comunicazione come avviene per le chiamate telefoniche ma fornisce un servizio di gestione configurabile che si integra con gli altri mezzi di comunicazione (il chat server o il mail server dell'utente finale) mantenendo centralizzato con priorità lo smistamento delle nuove richieste provenienti dai diversi canali verso le risorse (gli operatori/agenti del contact center) abilitate.

FUNZIONALITA'

- ➔ Accodamento delle interazioni
- ➔ Ordinamento secondo priorità
- ➔ Cerca il migliore operatore disponibile alla risposta in base allo skillset e/o alla relazione con il cliente (VIP)
- ➔ Inoltra la richiesta al client dell'operatore





Telenia Software - Video

TELENIA Connected

Telenia Software - Call me

Invia una richiesta

Indirizzo email*

Oggetto*

Descrizione*

Prodotto*

Numero di telefono*

Vuoi essere contattato adesso?

assistenza

Al momento non siamo online. Lascia un messaggio e ti contatteremo presto.

Dati di contatto *

Nome, indirizzo email

oppure accedi con

Messaggio *

Invia messaggio

zendesk

facebook

TELENIA SOFTWARE Customer Interaction Systems

TeleniaSoftware @teleniasoftware

Home Informazioni Foto Recensioni Post Community

Azienda di telecomunicazioni a San Bonifacio

5,0 ★★★★★

Comunità

Place a 36 persone

Seguito da 37 persone

Persone che sono state qui: 1

Informazioni

via Marco Minghetti 18 37047 San Bonifacio

045 222 4600

Telenia Software - Mail

Invia una richiesta

Indirizzo email*

Oggetto*

Descrizione*

Prodotto*

Numero di telefono*

Vuoi essere contattato adesso?

Aiuto

Come possiamo aiutarti?

zendesk

Ticket

Video Call

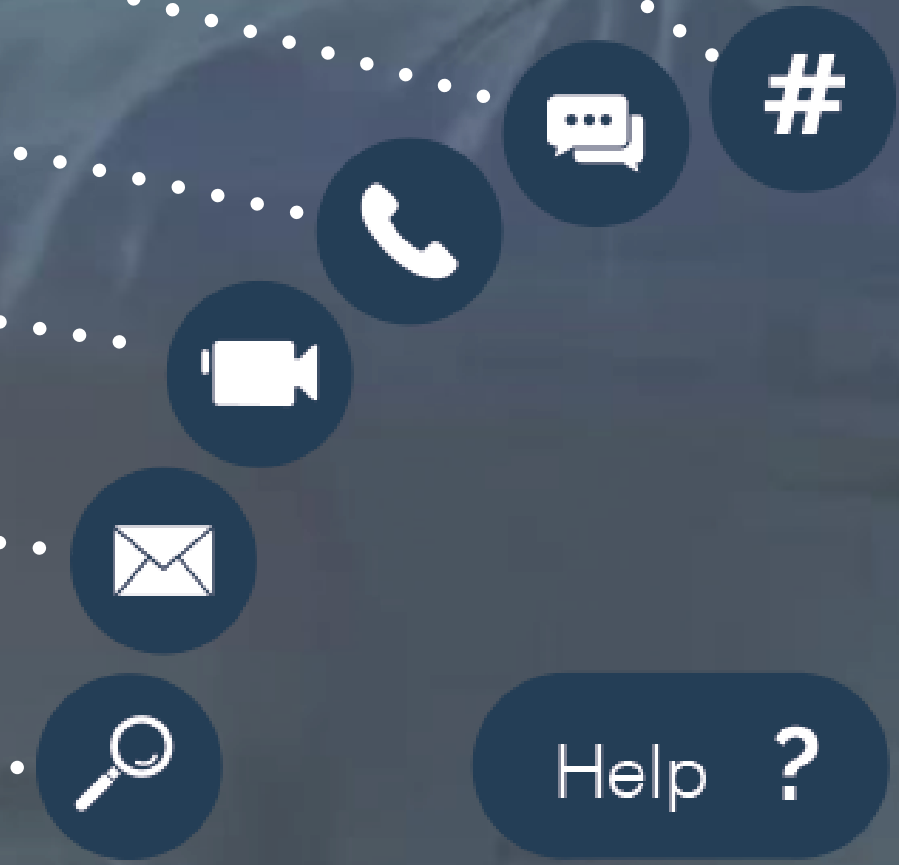
Call Me & Call Back

Chat

Social

Knowledge Base

Help ?



TVox Client

Interazioni Multicanale

Interazioni attive sull'operatore

Gestione canale

Customer View

The screenshot displays the TVox Client interface. On the left, a sidebar shows a list of active interactions with names like Ottolini Damiano and Tregnaghi Christian. The main area is split into two panes. The left pane shows a chat window for Ottolini Damiano with messages and a 'CHAT' header. The right pane shows a 'Customer View' for Ottolini Damiano, including contact information (Lavoro: 2208, Cellulare: 3383198802, Altro: 3284213778, Email (Lavoro): dottolini@teleniasoftware.it) and other details (Stanza: SD1, Azienda di appartenenza). A headset and a Yealink phone are overlaid on the right side of the interface.

The screenshot shows the TVOX Unified Communication interface. At the top, it says 'TVOX Unified Communication - Telenia Software s.r.l.' and 'Rigodanza Luca Ufficio'. Below that is a search bar and a list of contacts. The contacts are grouped into 'Commerciale' and 'Preferiti'. The 'Commerciale' group includes Nerviani Alberto, Zampelli Paolo, Gentiluomo Giuseppe, and Briani Diego. The 'Preferiti' group includes Alfonso Mariella, Tregnaghi Christian, Briani Diego, Zampelli Paolo, Grava Roberto, Nerviani Alberto, Zanuso Andrea, and Gentiluomo Giuseppe. A headset and a Yealink phone are overlaid on the right side of the interface.

Cloud Ready

TVox Client

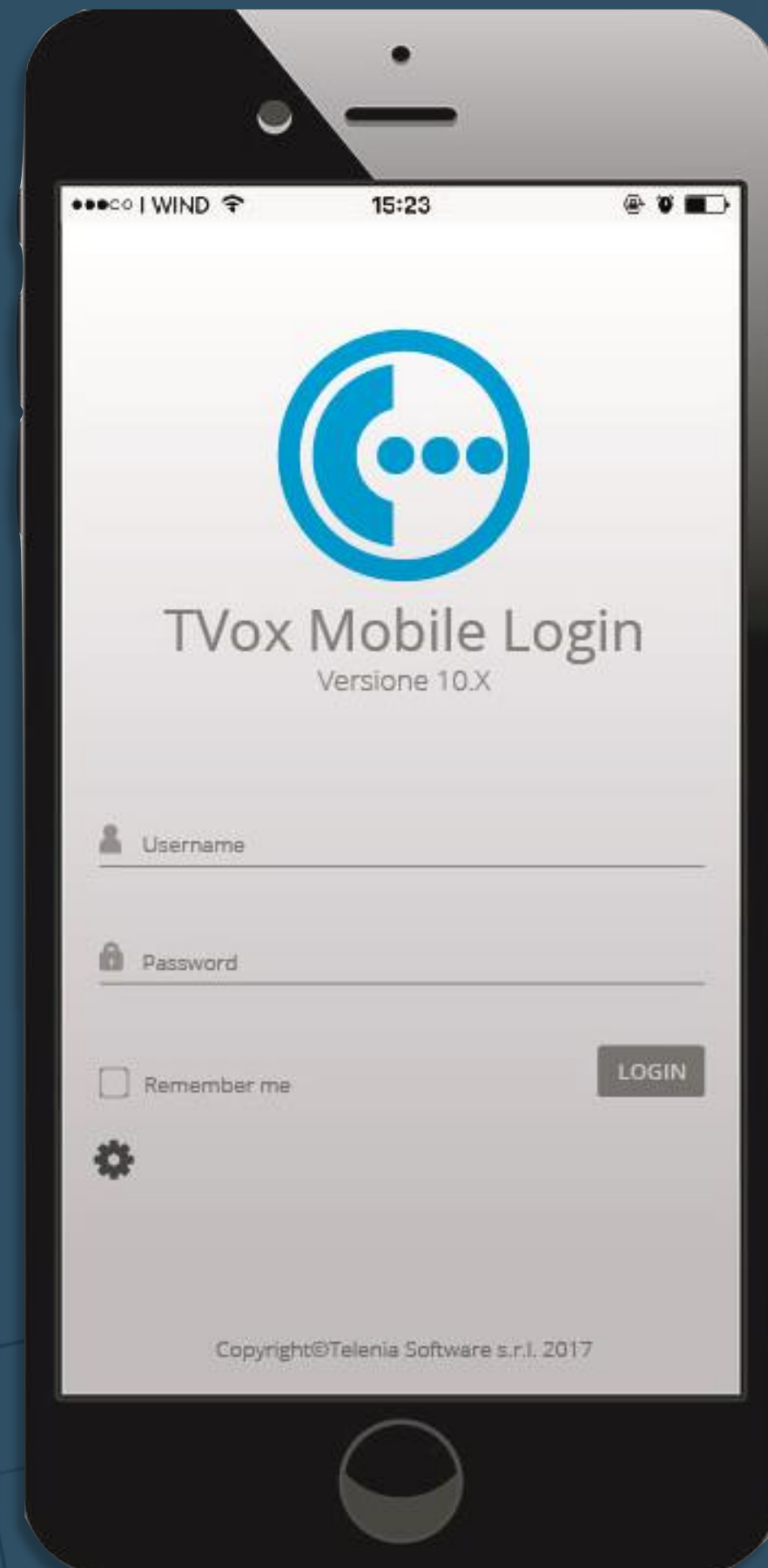
Le Funzionalità



- ➔ **Public Cloud : Web RTC Audio/Video**
- ➔ **Private Cloud: Softphone e terminali fisici**
- ➔ **Multicanalità su iFrame**
- ➔ **Customer View personalizzabile:**
 - Informazioni anagrafiche del cliente
 - CRM / LINKEDIN
 - Cronologia delle Interazioni
 - LISTA CALL (WHO?)
 - LISTA DEI TICKET
 - CRONOLOGIA CHAT
 - RICHIESTE SOCIAL
 - ARTICOLI LETTI DAL KB
 - Short Cut applicazioni per il Contact Management
- ➔ **Seatless**
- ➔ **Softphone embedded**
- ➔ **Barra telefonica**
- ➔ **Registrazione automatica / on demand**
- ➔ **Activity Codes**
- ➔ **Chat con il supervisor**
- ➔ **Stato delle code**
- ➔ **Pick Up**
- ➔ **Click to dial**
- ➔ **Click to Conference**
- ➔ **Click to sms**
- ➔ **Click to email**
- ➔ **Call Tagging**
- ➔ **Esiti Chiamate**
- ➔ **Login/Logout Reason**

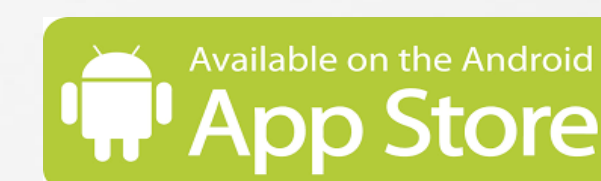
APP TVox Mobile

Mobilità GSM o VoIP-WebRTC / Unico Numero Fisso – Mobile



CARATTERISTICHE

- ➔ **Gestione Rubrica Aziendale e Personale**
- ➔ **LookUp chiamante**
- ➔ **Do Not Disturb**
- ➔ **Stato Telefonico dei contatti Interni**
- ➔ **Storico Chiamate**
- ➔ **Login/Logout**
- ➔ **Stato delle code**
- ➔ **Ready/Not Ready**
- ➔ **Notifiche:**
 - Chiamata persa con anagrafica chiamante e recall
 - Nuovo FAX
 - Messaggio Casella VoCALE



Reperibilità Voip/GSM

TVox Contact Center consente di definire servizi di Reperibilità in grado di inoltrare chiamate ad agenti muniti di cellulare.

PRINCIPALI FUNZIONALITA'



Gestione turni di reperibilità



Monitoraggio Realtime



Distribuzione intelligente delle chiamate



Report statistiche



Phone Survey

Per **Survey** si intende l'associazione a uno o più servizi di un questionario sotto forma di una lista di domande web o telefoniche a cui il chiamante è invitato a rispondere interagendo via DTMF o sul sito. La prestazione che consente di realizzare indagini o campagne di qualità è disponibile in modalità manuale oppure automatica. Le opinioni registrate dai clienti che sono stati invitati al sondaggio vengono raccolte e rese disponibili mediante apposito report statistico accessibile dal menù Reportistica.

The image displays two screenshots from the TVOX Communication administration system. The left screenshot shows the 'Modifica Sondaggio' (Edit Survey) interface for 'Sondaggio Telenia'. The right screenshot shows a 'Report Interview' for the same survey, detailing the average ratings and total answers for four different questions.

Modifica Sondaggio 'Sondaggio Telenia'

Abilita: ON

Codice: qj_servicedesk

Descrizione: Sondaggio Telenia

Giorno di apertura:

Giorno di chiusura:

Modalità attivazione: Manuale

Trattamenti selezionati:

Trattamento	Nome	Stato
Play Messaggio	survey_info	ON
Informativa	survey_conferma	ON
Quesito	Domanda 1	ON
Quesito	Domanda 2	ON
Quesito	Domanda 3	ON
Quesito	Domanda 4	ON
Quesito	Domanda 5	ON
Quesito	Domanda 6	ON
Play Messaggio	survey_grazie2	ON
Chiudi Chiamata		ON

Report Interview 'Sondaggio Telenia'
Data from 1/10/2015 to 7/10/2015
Service: All

Domanda 1
Average Rating 6.0

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tot answer
	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	%

Domanda 2
Average Rating 7.0

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tot answer
	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	%

Domanda 3
Average Rating 8.0

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tot answer
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	%

Domanda 4
Average Rating 6.0

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tot answer

Voice Recording

Automatica: tutte le conversazioni telefoniche dell'utente o del servizio di Contact Center vengono registrate automaticamente.

On Demand: l'utente può registrare le conversazioni telefoniche on demand grazie all'impiego del Client TVox Contact Center. Questa modalità consente inoltre di associare una **nota scritta** che viene salvata nel database delle registrazioni.

The image displays two overlapping screenshots of the TVox Communication software interface. The background screenshot shows a customer profile for Ottolini Damiano, including contact information and a list of messages. The foreground screenshot shows the 'Registrazioni chiamate' (Call Recordings) management interface, which includes search filters, a table of recordings, and a playback window for a specific recording.

Registrazioni chiamate

Giorno	Ora inizio	CLID	DNIS	Servizio	Tipo	Durata	Note	File
01/10/2015	12:30:47	2216		In	In	44		20151001123047_SIP_FAX_FXS-00002763.wav

Text To **S**peech / **A**utomatic **S**peech **R**ecognition



Le funzionalità TTS sono accessibili a livello IVR e consentono di tradurre in messaggi vocali informazioni dinamiche reperite generalmente da sistemi di terze parti.

Le funzionalità ASR sono accessibili a livello IVR e permettono di riconoscere la voce umana consentendo un trattamento automatico delle chiamate telefoniche in funzione del parlato.

TVox prevede **l'integrazione MRCP con le piattaforme TTS/ASR di Nuance** consentendo di accedere alle risorse TTS/ASR via rete (LAN/WAN). In architetture multi Contact Center è possibile quindi concentrare le funzionalità ASR su una piattaforma TVox dedicata ma condivisa via rete da tutti i Contact Center ottimizzando le licenze.

Report, Statistiche, Indicatori di produttività

Potenti e flessibili per il controllo e verifica della qualità dei servizi erogati.



- ➔ Formato html, pdf, xls
- ➔ Accesso al DB per realizzare report personalizzati
- ➔ Generazione automatica ed invio report

Report Servizi

Report Operatori

Real Time Display

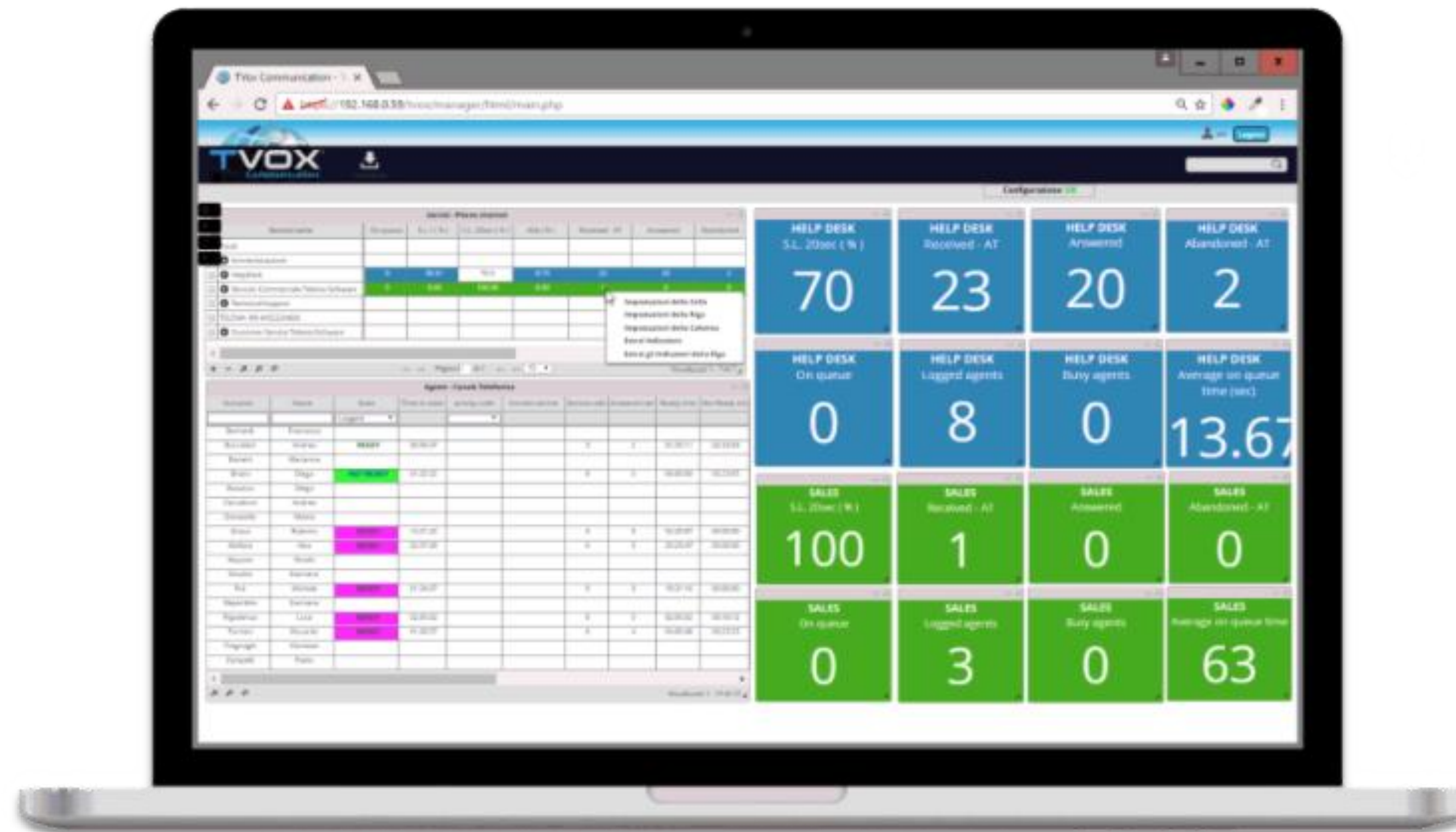
Controllo Realtime dei livelli di servizio erogati per ogni canale (Voce, Chat, Mail, Video).

RTD è l'applicazione WEB che consente una supervisione in tempo reale dei Servizi, degli Skillset e degli Operatori di Contact Center.

Permette di realizzare WALL DISPLAY in modo semplice e veloce ove pubblicare in tempo reale gli indicatori di performance.

TVox RTD fornisce al Supervisore di Contact Center metriche istantanee sul sistema di comunicazione e offre agli Operatori un feedback immediato.

Tutti gli indicatori possono essere personalizzati per evidenziare e segnalare il superamento delle soglie definite per permettere al supervisore di mettere in atto misure correttive per garantire che il Contact Center funzioni in maniera efficiente.



Utente Telefonico



FUNZIONALITA'

- ➔ IVR
- ➔ Voicemail
- ➔ Conference Room
- ➔ Parcheggio
- ➔ Pick up
- ➔ Deviazione
- ➔ Prenotazione
- ➔ Lucchetto
- ➔ Numeri Brevi
- ➔ Direttore Segretaria
- ➔ Least Cost
- ➔ Orari e Calendari
- ➔ Giorno / Notte
- ➔ Authorisation Code
- ➔ Interfono
- ➔ Skype Connect
- ➔ ENUM
- ➔ Statistiche
- ➔ Allarmi
- ➔ Indicatori Performance HW
- ➔ Provisioning

Yealink
EASY VoIP



Polycom

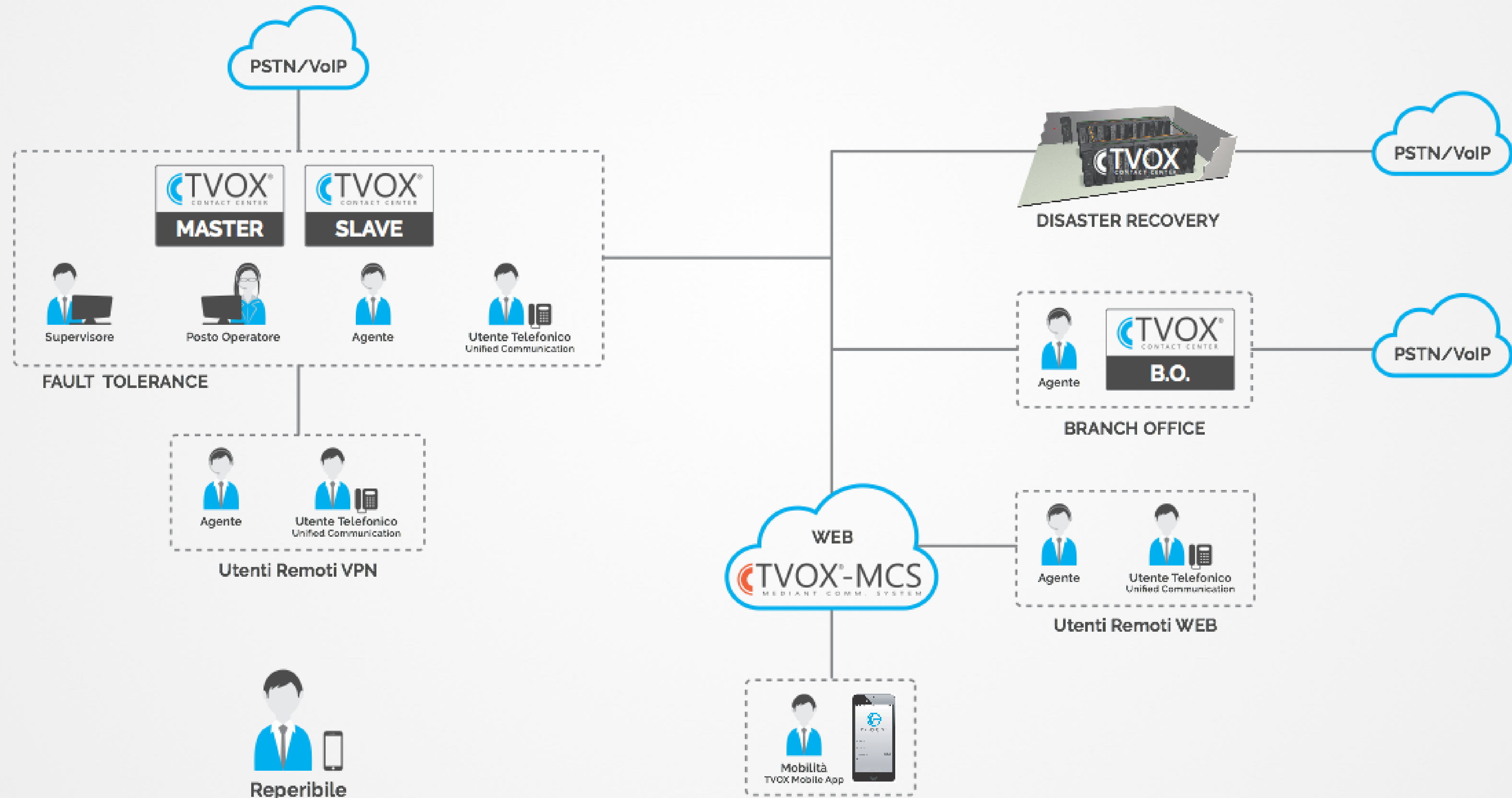


snom
VoIP phones



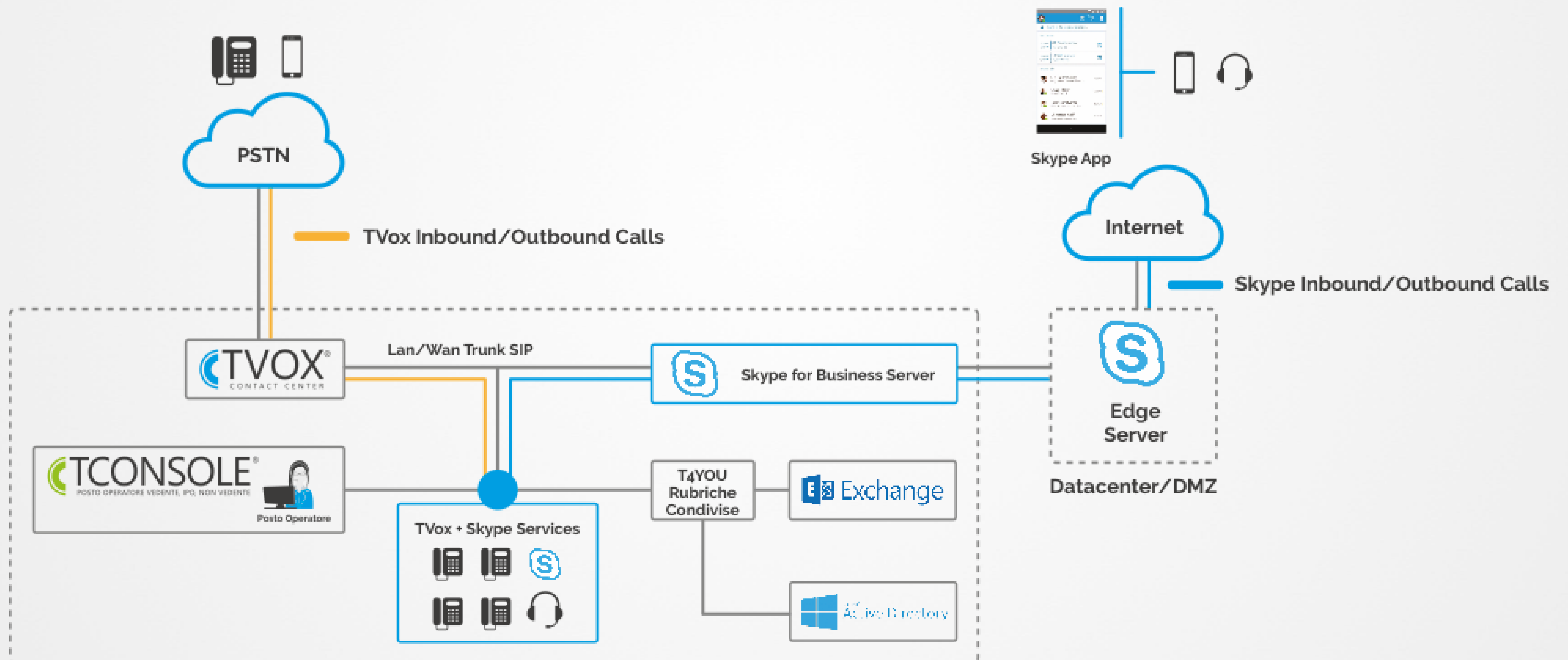
Architetture

Per garantire la continuità del servizio.



Integrazione con Skype for Business

Telenia Software ha realizzato l'interconnessione tramite trunk Sip verso il sistema Skype for Business per offrire servizi voce integrati.





I vantaggi dell'integrazione con EriZone



Gestione integrata delle Code Multicanale

Per il controllo completo delle comunicazioni dei clienti tramite telefono, email, sms, fax e web portal.

The image displays two overlapping screenshots of a customer service management system. The background screenshot shows a queue of customer requests with a large green '1' in a circle, indicating a high priority or a specific request. The foreground screenshot shows a detailed dashboard for 'EriZone 5.2.0' with various sections:

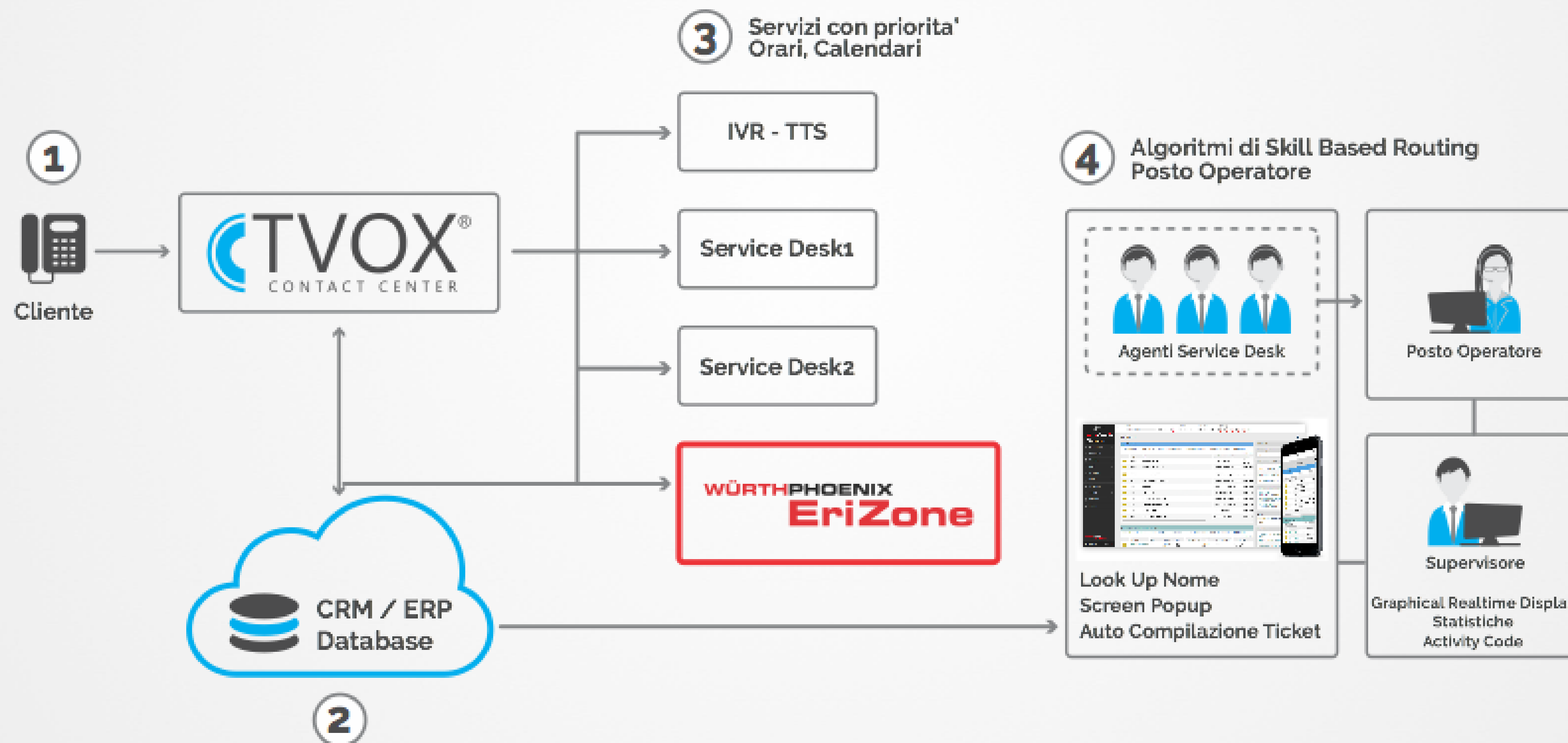
- Dashboard:** Overview of ticket counts and status.
- Reminder Tickets:** A table with one entry: Ticket# 2017082289000051, Age 47 d 20 h, Title Fornitura Nuovo PC.
- Escalated Tickets:** A table with no entries.
- New Tickets:** A table with five entries, including titles like 'Computer startet nicht' and 'empty printer cartridge'.
- Open Tickets / Need to be answered:** A table with five entries, including titles like 'Neuer Drucker' and 'Bitte PowerBI installieren'.
- Ticket Queue Overview:** A summary table with columns for Queue, New, Open, Pending Reminder, and Totals.
- 7 Day Stats:** A line graph showing ticket creation and closure over a week.
- Upcoming Events:** A section with no events listed.
- Latest updated FAQ articles:** A section with no articles listed.
- Latest created FAQ articles:** A section with no articles listed.

A red arrow points from the '1' in the queue to the 'New Tickets' section, highlighting the integration of the queue with the ticket management system.



Screen PopUp e Click to Dial

Ticket pre compilati e chiamate con un click per ottimizzare i tempi di gestione.



Call Back

Meno chiamate in coda e riscontri positivi in termine di soddisfazione del cliente.

The image displays a screenshot of the EriZone 5.2.0 dashboard and a chat window. The dashboard is divided into several sections:

- Reminder Tickets:** A table with columns Ticket#, Age, and Title. One ticket is listed: Ticket# 201708228900051, Age 47 d 20 h, Title Fornitura Nuovo PC.
- Escalated Tickets:** A table with columns Ticket#, Age, and Title. No tickets are listed.
- New Tickets:** A table with columns Ticket#, Age, and Title. Five tickets are listed:

Ticket#	Age	Title
201708228900014	48 d 1 h	Computer startet nicht
201702275500053	223 d 20 h	empty printer cartridge
201702275500044	223 d 21 h	update to Windows 10
201702275500035	223 d 21 h	change alarm system timing
201702275500026	223 d 21 h	monitor broken
- Open Tickets / Need to be answered:** A table with columns Ticket#, Age, and Title. Five tickets are listed:

Ticket#	Age	Title
201708228900023	48 d 1 h	Neuer Drucker
201708218900016	48 d 22 h	Bitte PowerBI installieren
201704055500028	186 d 18 h	test
2017030155000153	221 d 18 h	Request for Indesign License
201702275500017	223 d 21 h	Navi settings
- Ticket Queue Overview:** A table with columns Queue, New, Open, and Pending Reminder.

The chat window shows a conversation with Carradore Andrea. The chat history includes messages from Carradore Andrea and Busetta Diego. The chat area has a text input field and a send button. The contact information for Carradore Andrea is displayed on the right side of the chat window:

- INFORMAZIONI CONTATTO:** Lavoro 2206, Cellulare 3494126706, Altro 2306, Email (Lavoro) service_desk@teleniasoftware.it
- ALTRE INFORMAZIONI:** Stanza Service Desk, Azienda di appartenenza, Email Social andrea.carradore@gmail.com

A Jabra headset is shown on the right side of the image.

A network graphic consisting of dark blue dots connected by thin lines, forming a complex web-like structure on the left side of the page.

TELENIA
SOFTWARE
Customer Interaction Systems

