Tecnologia

Business Unit: BPO delle attività ICT

La gap, come evidente dalla grafica di testata del presente documento, è divisa in un due principali Business Unit: gestione relazioni (descritta, appunto, dal presente), e gestione attività ICT. Nell'ambito delle competenze di quest'ultima divisione, gap dispone di un proprio ufficio Ricerca e Sviluppo collocato nella città di Udine attraverso cui sviluppa direttamente i sistemi informativi.

Tale ufficio, quindi, è in grado di adeguare e progettare procedure dedicate alle vostre esigenze. In questo modo, è possibile che le operatrici controllino il contatto (sia in entrata che in uscita) utilizzando applicazioni appositamente sviluppate che, per esempio, si interfaccino direttamente ai vostri Data Base che si trovano sui vostri Server.

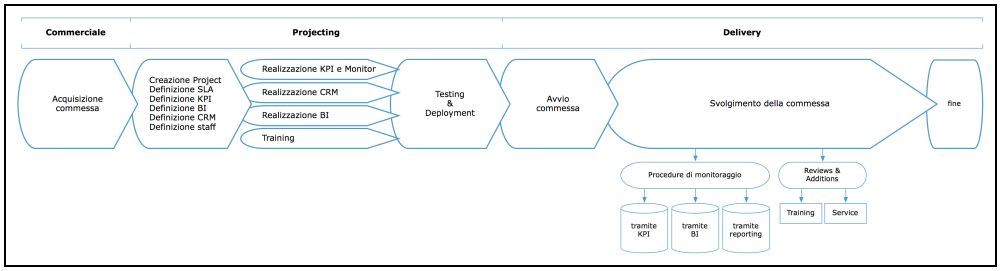
Non solo, ma attraverso il nostro ufficio Ricerca e Sviluppo, sviluppiamo direttamente ed internamente le Business Intelligence per le analisi dei dati sia globali, che per singolo processo. Questo significa un'enorme capacità di controllo automatizzato e personalizzato per canalizzare i procedimenti decisionali.

Tecnologia multi-layer

La tecnologia avanzata in possesso permette a gap di gestire contatti multi-piattaforma nella medesima maniera di quelli vocali attraverso un sistema web-based. Questo significa che, per esempio, una nostra operatrice gestisce nella medesima procedura una telefonata, un'e-mail, un fax, ecc.

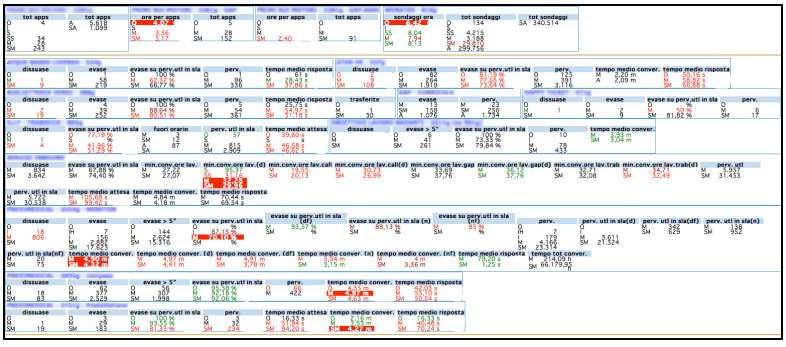
Organizzazione industriale dei processi

gap è certamente tra i leader di settore nell'applicazione, all'interno dei propri processi di lavoro, di metodiche industriali. Sono, infatti, di normale applicazione sistemi di tracciatura delle commesse che raccolgono dati sia dai sistemi Enterprise Resource Planning (ERP) aziendali che dal campo (con tecniche simili ai sistemi di Manufacturing Execution System – detto anche MES) analizzandoli attraverso complesse classificazioni per Key Performance Indicators (KPI) e sistemi di Business Intelligence (BI). Di seguito, schematizzato, il tipico percorso di una commessa:



Sofisticati sistemi software, inoltre, si occupano delle statistiche di traffico e di soddisfazione del contatto, dello smistamento dei contatti in base allo skill, della gestione delle campagne in uscita, e molto altro ancora.

Altri sistemi ancora, invece, si occupano delle procedure di controllo dei dati (tramite KPI legate a SLA, e tramite BI). Al personale di supervisione e controllo, inoltre, sono resi disponibili dei personali display che rappresentano visivamente e schematicamente gli andamenti dei servizi in tempo reale. Ecco un esempio di MonitorSLA:



Infrastruttura tecnologica

Il BPO gap è dimensionato con postazioni tutte supportate da piattaforme informatiche avanzate e completamente automatizzate.

gap dispone di server ridondati di telecomunicazioni che gestiscono tutto il traffico di contatti INBOUND e OUTBOUND attraverso flussi primari e banda internet tutto in fibra ottica (con ridondanze su linee in rame) che raggiungono le postazioni in VoIP su tecnologia di rete CISCO®.

I server di telecomunicazioni sono supportati da una serie di altri server dedicati (Oracle DB servers, Ms-SQL DB servers, MySQL DB servers, CRM servers, web servers, script servers, storage servers, Business Intelligence servers, first backup servers, domain servers, test servers, ed altri) che gestiscono tutti i processi dei servizi. Tutti i server sono di marca principalmente HP® o IBM®.

La divulgazione e la riproduzione anche parziali del presente materiale è vietata.