

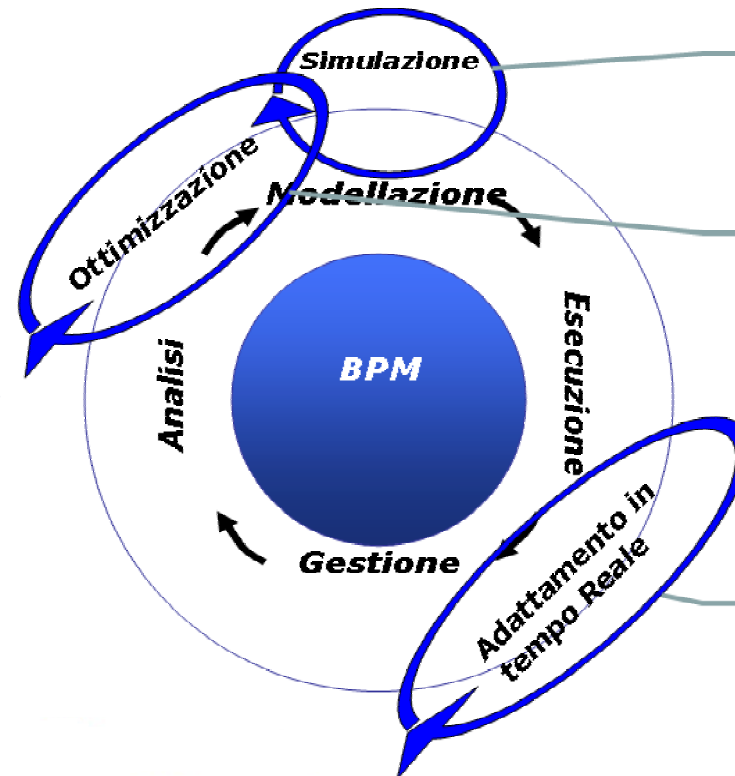
Opera Labori

SELEZIONE CONSULENZA FORMAZIONE



Via delle Bettole 3, 25134 Brescia
Tel. 030 2319170 – 030 2056280
Fax. 030 5106941
www.operalabori.it info@operalabori.it

**Supporto alla
mappatura,
ottimizzazione,
gestione e
reingegnerizzazione
dei processi
aziendali –
Management a
tempo**

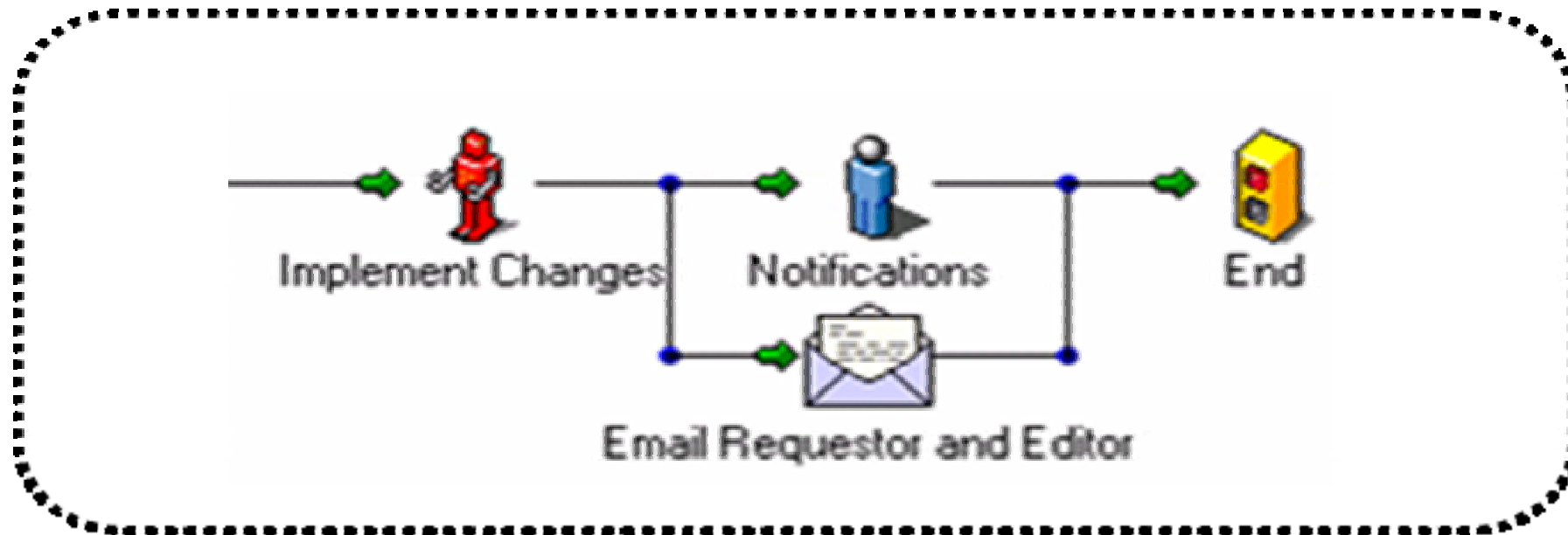


La fase di modellazione è ciclica e si possono avere "n" ripetizioni in funzione dei risultati ottenuti durante le prove

La fase di Ottimizzazione sincronizzata con la simulazione può generare parecchie ripetizioni.

Sono le azioni che vengono intraprese a caldo in risposta ad un cambiamento (eccezione urgente).

Modellazione



Modifica dei processi

Misurazione istantanea dei KPI

Implementazione di regole di emergenza

Rule Name	Last Modified	Actions
Customer (Promotion) Category	30/10/2005 7:55:38 PM	Set Allow Value
Maximum Case Expended	4/10/2005 8:29:11 PM	Activate Step
Gold Case Standard	4/10/2005 12:12:23 PM	Activate Step
No Warranty	4/10/2005 8:13:28 PM	Activate Step
Valid Warranty	4/10/2005 8:13:32 PM	Activate Step

Assessment - Valutazione competenze

**Pianificazione del personale e
Pianificazione aziendale**

**Ricerca personale di livello medio-alto e
specialistico**

Management, Dirigenti e Quadri



Progettazione interventi formativi mirati

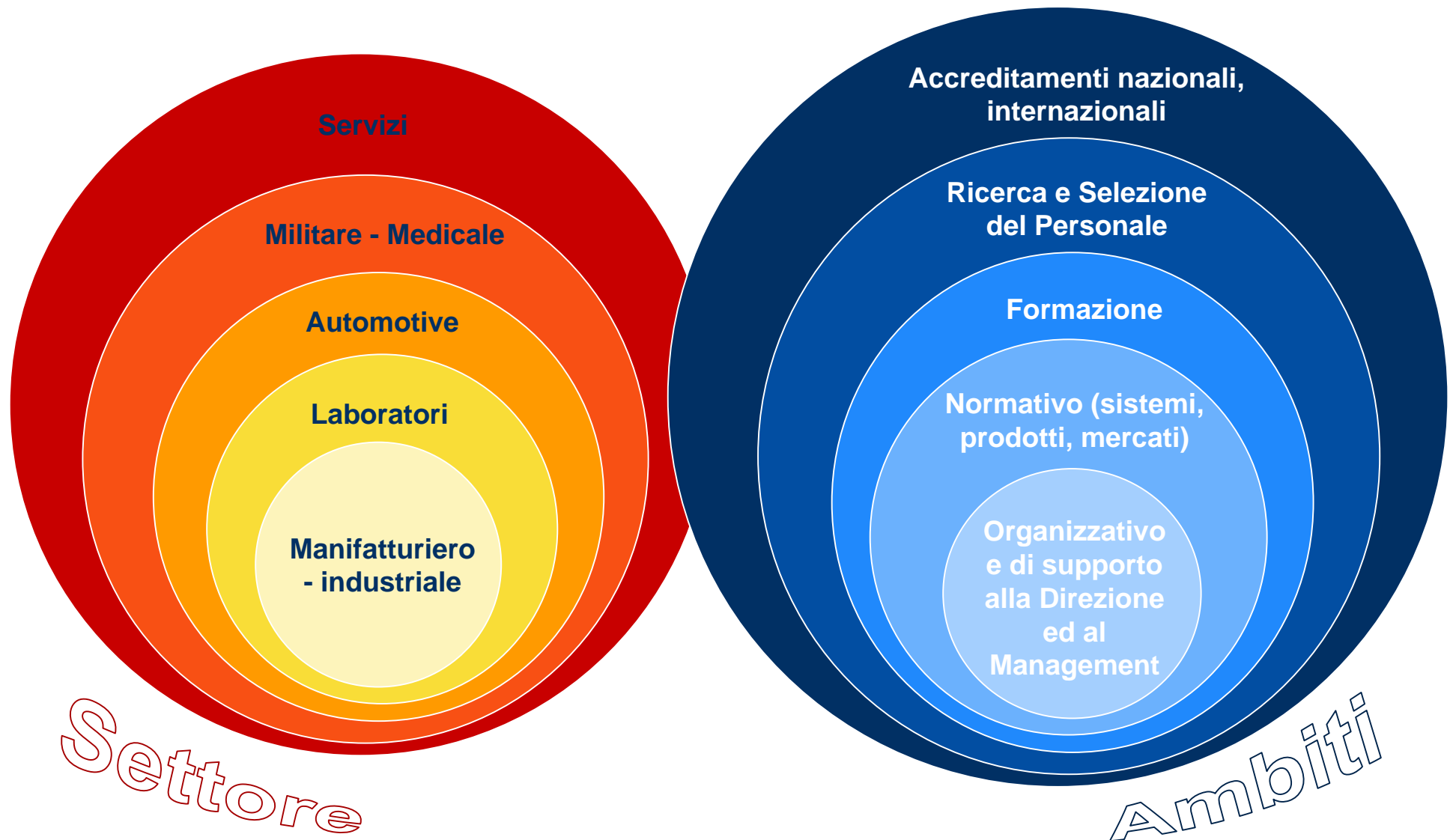
Formazione Manageriale e Certificata

Formazione Operativa e Tecnica

Formazione in aula, in ambiente esterno ed on-line



Il nostro mercato di riferimento



Le necessità di Opera Labori

- ❖ Estrema disponibilità di banda e di linee telefoniche
- ❖ Contenimento dei costi di infrastruttura e di mantenimento
- ❖ Gestione interna del sistema di fonia
- ❖ Integrazione delle informazioni (CRM – Telefono – Server - Videosorveglianza)
- ❖ Utilizzo della LAN interna come unico vettore dati aziendali
- ❖ Possibilità di ampliamento semplice della infrastruttura e di rapida portabilità
- ❖ Necessità di supporto da un Partner con visione “internazionale”

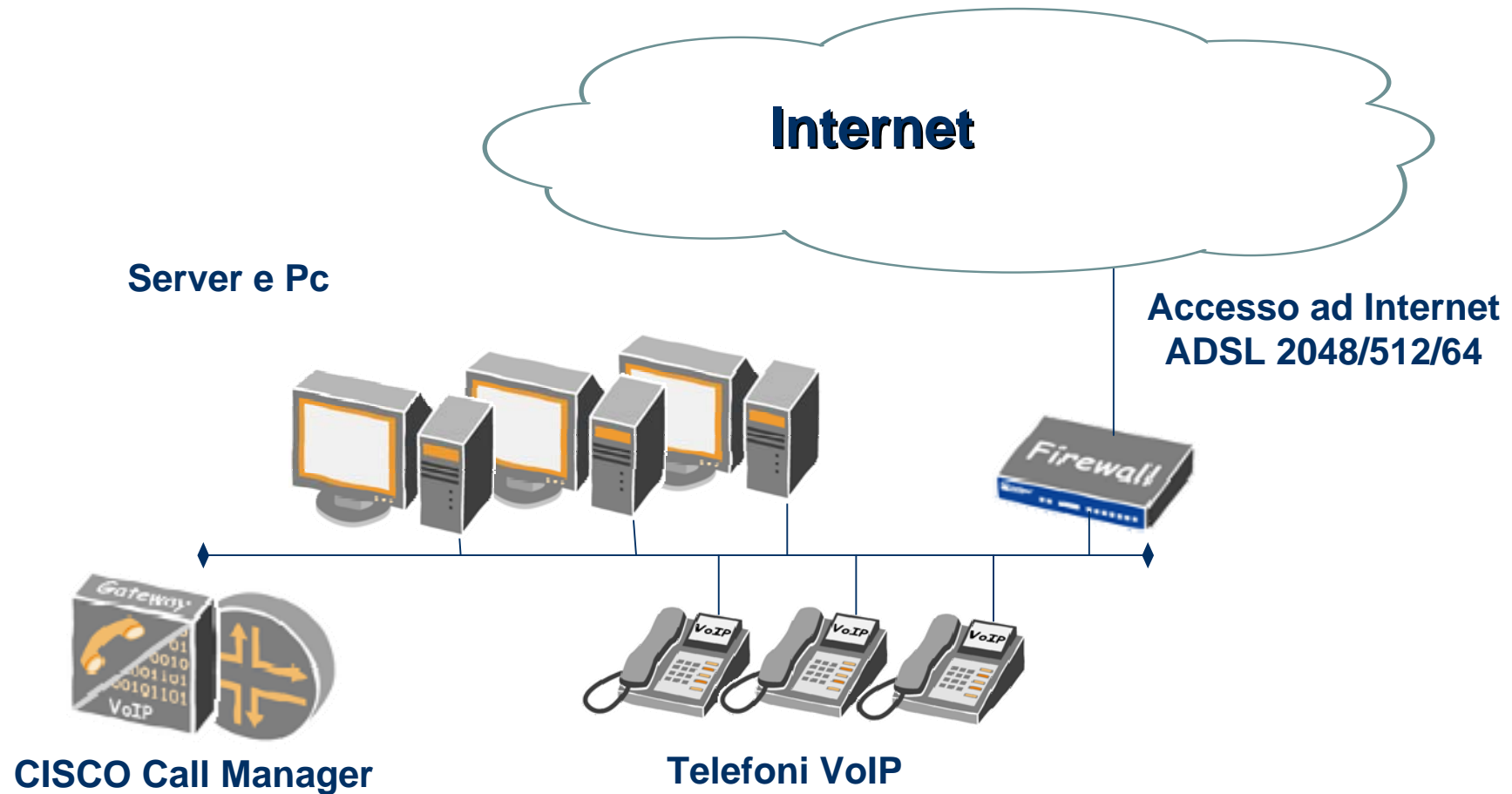
- ❖ **Esigenza di aggiungere, modificare, spostare postazioni di lavoro**
-> basta arrivare con una prese di rete LAN e il gioco è fatto

- ❖ **Esigenza di allestire uffici temporanei e/o di lavorare “fuori sede”**
-> basta un accesso ad Internet per collegarsi al Call Manager e avere a “portata di mano” il numero di interno

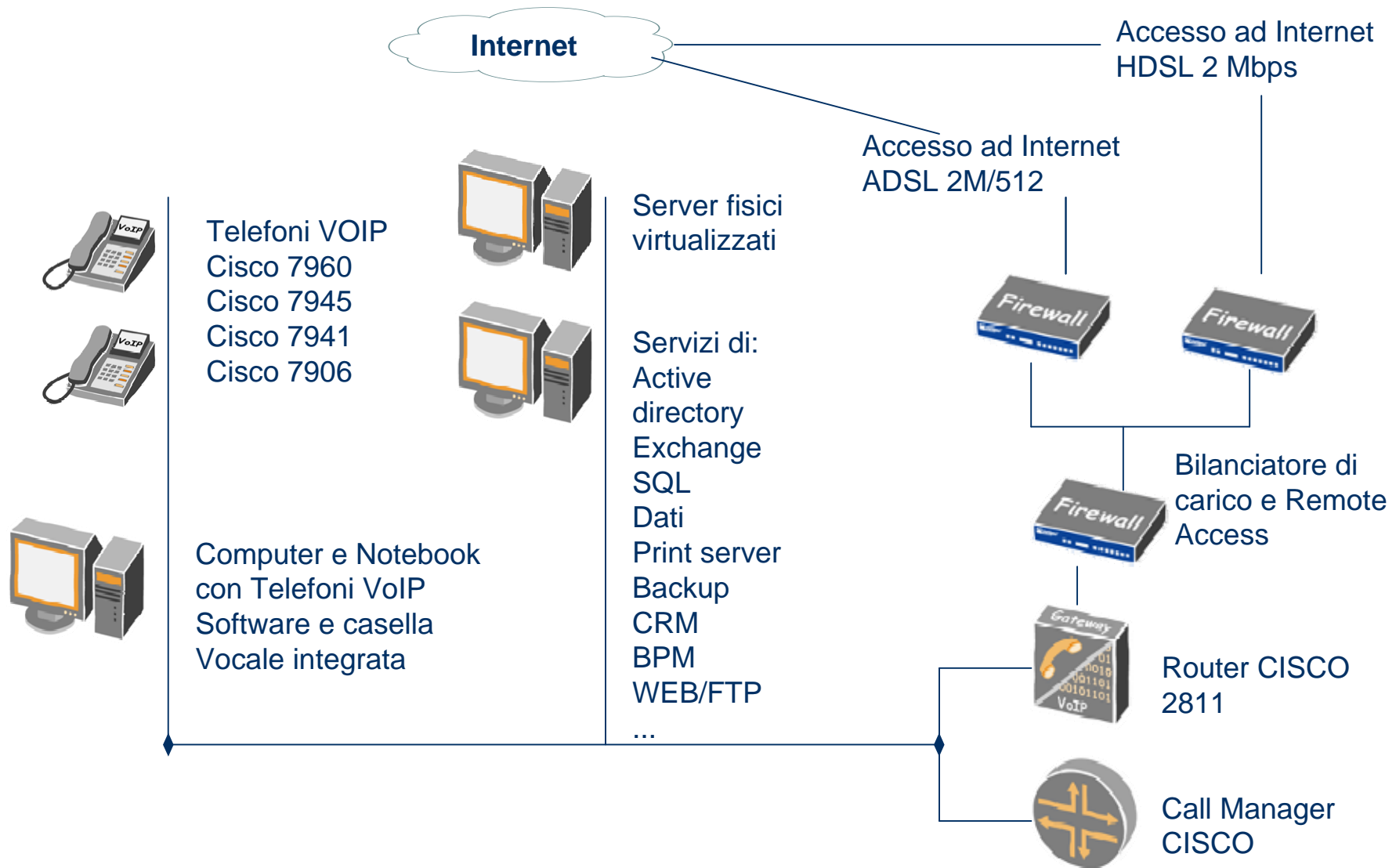
- ❖ **Esigenza di accedere ad un “listino voce” favorevole, visto il traffico effettuato dall’azienda**
-> il Partner mi permette di accedere al servizio di voice gateway di un service provider internazionale per abbattere i costi delle chiamate internazionali

- ❖ **Esigenza di traslocare la sede nel breve periodo**
-> il sistema CCME mi permette un facile trasloco “fisico” della soluzione (spengo, lo porto nella nuova sede, lo riaccendo, attacco i telefoni IP alla LAN e il sistema è pronto all’uso)

La soluzione all'epoca del progetto



L'evoluzione attuale



I risultati raggiunti





Via delle Bettole 3, 25134 Brescia
Tel. 030 2319170 – 030 2056280
Fax. 030 5106941
www.operalabori.it
info@operalabori.it

