

Tp-HR

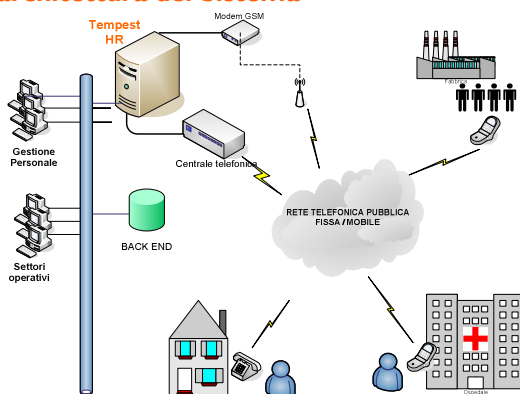
Portale vocale per la gestione del personale.

“Tempest HR” è uno sportello telefonico completamente automatico attivo 24 ore su 24 per le comunicazioni tra azienda e personale. Lo sportello Tempest riceve ed inoltra informazioni relative a: assenze per malattia e infortunio, richiesta ferie, turni di lavoro, rilevazione presenze, conferma e disdetta visite mediche ecc.

IL PROBLEMA

- ▶ Le aziende pubbliche/private hanno l'esigenza di conoscere in tempi brevi le assenze dei dipendenti fornendo loro un servizio telefonico, disponibile 24 ore su 24, che gli consenta di comunicare tempestivamente tutte le informazioni legate alla causa della loro assenza, malattia o infortunio.
- ▶ L'assenza da parte di un dipendente causa problematiche che coinvolgono settori diversi dell'azienda per cui è fondamentale l'immediatezza dell'informazione e la conseguente divulgazione.
- ▶ Il dipendente, in caso di assenza forzata, è tenuto a fornire all'azienda tutta la documentazione del caso (referti medici, verbali ...) attraverso parenti o altre persone, con tutti i disagi e ritardi che ne conseguono.
- ▶ Rilevare l'inizio e la fine lavoro (timbratura) del personale presso i cantieri è spesso un problema e non è possibile verificare in tempo reale la loro presenza.
- ▶ Aggiornare i propri dipendenti in merito ai cambiamenti relativi a turni di lavoro, attività programmate come il trasporto e la consegna delle merci, visite mediche ecc. è complesso e oneroso in termini di tempo.
- ▶ Per la legge “Brunetta” (art. 71 d.l. 112/2008) i dipendenti pubblici, in caso di malattia, hanno l'obbligo di reperibilità nelle fasce 8-13 e 14-20 tutti i giorni compresi i festivi.

L'architettura del Sistema



LA SOLUZIONE

- ▶ Tempest HR realizza uno sportello telefonico completamente automatico ed attivo 24 ore su 24 in grado di ricevere chiamate telefoniche su una o più linee.
- ▶ Lo sportello automatico, basato sulle tecnologie vocali, è in grado di colloquiare con il dipendente richiedendo tutte le informazioni necessarie per la comunicazione dell'assenza.
- ▶ Tutte le informazioni acquisite vengono automaticamente inoltrate ai vari settori utilizzando i canali di comunicazione interni all'azienda (posta elettronica, invio di files, fax ecc.).
- ▶ Grazie alla flessibilità e capacità di integrazione con il back end, Tempest HR è in grado di registrare su database o comunicare alle applicazioni di gestione tutte le informazioni ricevute (matricola, inizio/fine periodo, motivo ecc.).
- ▶ Automaticamente, alla fine della registrazione dell'assenza, viene inoltrata verso il dipendente una notifica via email o sms.
- ▶ La timbratura di inizio, pausa e fine lavoro può essere effettuata tramite una telefonata; il sistema riconosce il numero di telefono in dotazione al dipendente e gli chiede di notificare l'inizio/fine lavoro. In tempo reale è possibile verificare la presenza e/o l'assenza di un dipendente presso il cantiere.
- ▶ Il capo cantiere, con una semplice telefonata, può inserire a fine giornata le lavorazioni e le ore di lavoro effettuate dai dipendenti ed aggiornare il database e lo stato d'avanzamento delle commesse.
- ▶ Tempest HR notifica telefonicamente i cambiamenti relativi ai turni di lavoro. Allo stesso tempo risponde alle chiamate dei dipendenti che intendono conoscere i turni di lavoro programmati.
- ▶ In relazione alla legge “Brunetta” i dipendenti pubblici possono comunicare la loro ir reperibilità chiamando il servizio telefonico Tempest HR specificandone la motivazione. Tempest HR rilascia una ricevuta (un codice) che servirà in caso di contestazione per una visita medica di controllo non effettuata a causa dell'assenza.

Integrazione con il sistema informativo dell'azienda:

Il configuratore grafico di Tempest IVR garantisce funzionalità di portale vocale grazie alla possibilità di inserire come elementi di flusso "foglie" per l'accesso a dati esterni, la definizione di "variabili di sessione" e costrutti tipici di un linguaggio di sviluppo come ad esempio istruzioni di confronto quali "if then else", "switch" ecc.

La modalità di accesso ai dati può essere affrontata secondo le specifiche esigenze e con diversi approcci:

- Interrogazioni su tabelle via interfaccia grafica tramite procedura guidata (wizard);
- Semplici statement Sql (Select, Insert, Update, Delete, ecc.);
- Interfacciamento e scambio di strutture dati complesse XML via protocollo "http";
- Scrittura, per utenti esperti, di vere e proprie procedure in linguaggio VbScript con la possibilità di accedere alle innumerevoli librerie di oggetti per la piattaforma Windows.

Le variabili di sessione potranno essere valutate come parametro per le modalità di accesso sopra descritte ed utilizzate, ad esempio, all'interno di comandi Sql.

Macro funzioni dedicate (Speech Object) facilitano la navigazione all'interno delle strutture dati (cursori) fornendo un'interfaccia vocale basata su semplici comandi quali "avanti", "indietro", "fine lista", ecc.

E' possibile trasferire il controllo di una chiamata (con i dati acquisiti) ad altre applicazioni che utilizzano il protocollo/linguaggio Tempest NCG e viceversa.

Lo stesso può avvenire verso gli operatori di Tempest Call Center o middleware (es. Genesys).



LA TECNOLOGIA PER DARE
VOCE ALLA TUA AZIENDA
WWW.TEMPEST.IT

Portali vocali realizzati con Tempest IVR: Funzionalità principali

Le funzionalità sono molteplici e coprono diverse esigenze con diversi livelli di complessità dipendenti dalla tipologia di servizio che si vuole realizzare:

- ▶ Esegue in contemporanea una pluralità di servizi su più linee telefoniche; la chiamata viene instradata grazie alla definizione di regole di instradamento basate ad esempio su:
 - Numero chiamato (DID);
 - Numero chiamante (CID);
 - Canale fisico chiamato;
 - Date, Orari ed altri parametri.
- ▶ Può essere configurato da semplice posto operatore automatico che instrada gli utenti attraverso alberi informativi, trasferire le chiamate ad interni di un centralino o a numeri di cellulari, oppure essere integrato con il sistema informativo aziendale per realizzare portali vocali.
- ▶ La navigazione da parte dell'utente del sistema può avvenire tramite selezioni vocali (anche multi lingua) o per mezzo della tastiera del telefono (DTMF).
- ▶ La modalità di interazione basata su selezioni vocali prevede il supporto delle funzionalità di "barge-in" per l'interruzione dei messaggi del sistema nel momento in cui l'utente pronuncia una frase, un nome o un qualsiasi comando vocale (senza attendere il "beep" di fine messaggio).
- ▶ I messaggi vocali possono essere pre-registrati (files ".wav") o generati in streaming audio dal software di sintesi vocale (text to speech).
- ▶ Il sistema, utilizzando protocolli di comunicazione standard, si integra con i più comuni sistemi di messaggistica quali: eMail, Fax, Sms, Telex, Telegrammi.
- ▶ Ad ogni servizio telefonico è possibile associare la generazione automatica delle statistiche dettagliate sull'utilizzo.

Esempio di flusso applicativo realizzato con Tempest

