



# VoloQ&A

**Il servizio di gestione automatica  
delle risposte di un Help Desk**

- VoloQ&A è una soluzione per la gestione del processo di risposta di un servizio di Help Desk
- VoloQ&A è in grado di analizzare i contenuti di una richiesta e individuare automaticamente la risposta più appropriata o suggerire agli operatori le informazioni più rilevanti per l'evasione della richiesta
- L'architettura "service oriented" di VoloQ&A ne facilita l'integrazione tutte le piattaforme, soluzioni e applicativi esistenti presso il Cliente

# Le caratteristiche

- Una soluzione altamente flessibile ed espandibile
- Integrazione nativa con le più avanzate piattaforme di Information Retrieval
- Sistema proprietario di auto-apprendimento
- Facilità di integrazione nell'ambiente target con le infrastrutture tecnologiche e applicative esistenti

# I principali benefici

- Ridurre i tempi di risposta del servizio
- Potenziare la capacità di risposta del front-office
- Accelerare il processo di addestramento degli operatori
- Assicurare il massimo livello di riutilizzo delle informazioni e degli expertise disponibili

# Are di applicazione

- Help Desk
- Contact Center
- Supporto alla vendita
- Assistenza tecnica
- CRM
- Self service

VoloQ&A implementa i servizi di supporto all'operatore e all'utente tramite moduli specializzati implementabili modularmente

- Modulo SAK  
(Servizio di Active Knowledge)
- Modulo SIR  
(Servizio integrato di Individuazione della risposta)
- Modulo RIA  
(Servizio di Risposta Automatica)

## SAK implementa il servizio di individuazione delle risposte e dei documenti di supporto (script, istruzioni, procedure) già presenti nell'archivio VoloQ&A

- Permette di effettuare delle ricerche in linguaggio naturale
- E' in grado di suggerire automaticamente le informazioni rilevanti per l'operatore in base alla richiesta dell'utente
- Può essere configurato in modo da offrire un accesso selettivo a diverse categorie di informazioni
- Esempi di applicazione:
  - Ricerca delle risposte
  - Individuazione dei documenti di supporto disponibili
  - Proposizione automatica di script

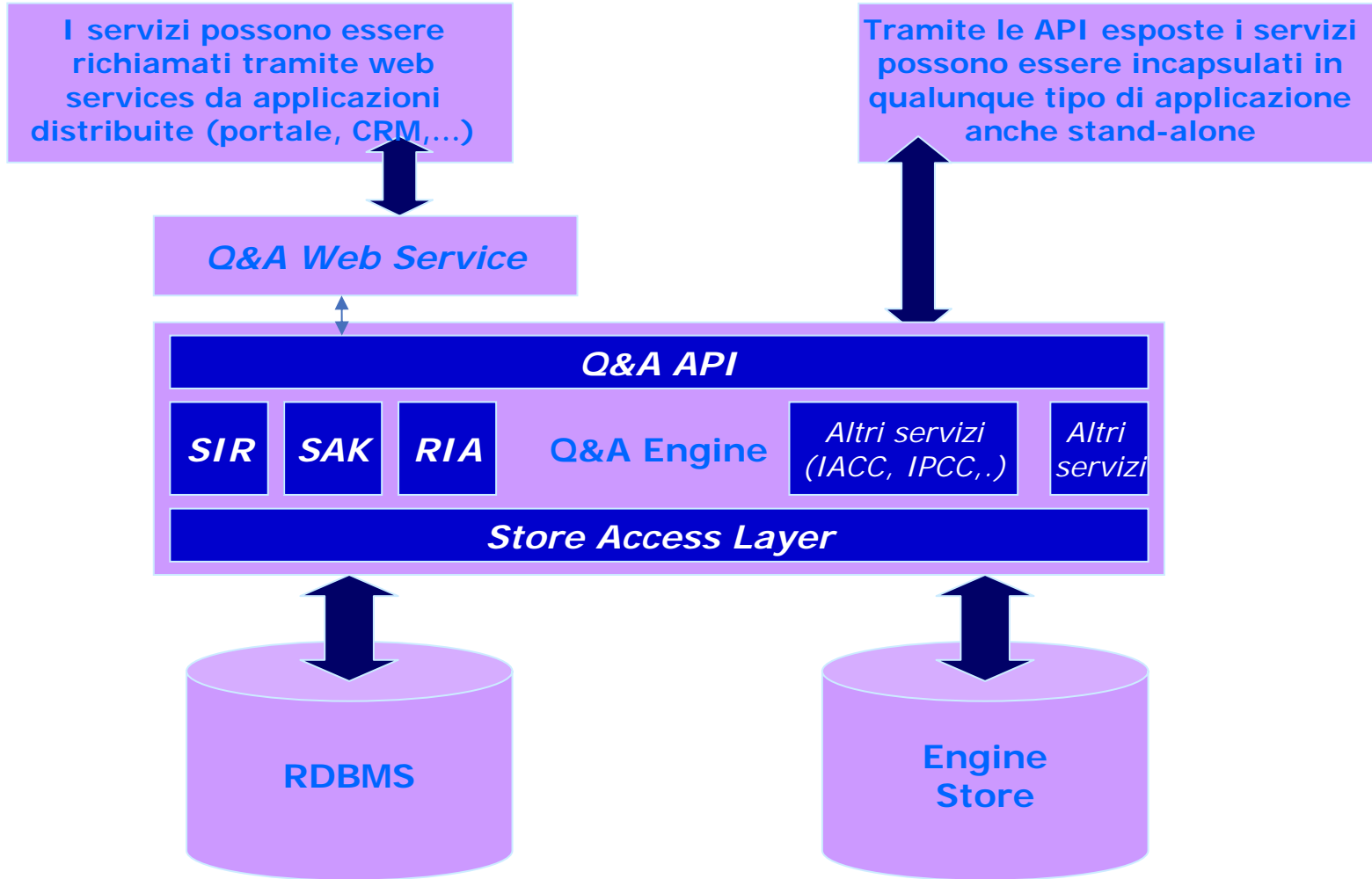
## SIR analizza il contenuto di una richiesta e fornisce automaticamente le possibili risposte

- La richiesta dell'utente viene confrontata con le risposte presenti nell'archivio
- Le eventuali risposte disponibili sono immediatamente ritornati all'applicazione principale
- Le richieste che non possono essere gestite dal front office vengono tracciate; le risposte fornite dal back office vengono classificate e rese automaticamente disponibili per le successive interrogazioni
- Esempi di applicazione:
  - Supporto agli operatori di primo livello
  - Sistemi self-service

## RIA implementa il servizio di individuazione automatica di risposta di VoloQ&A

- Analizza le richieste in ingresso e fornisce automaticamente, quando disponibile, la risposta più pertinente
- Se la risposta non è disponibile, RIA è in grado di associare alla richiesta una serie di informazioni utili a individuare la tipologia della richiesta
- Queste informazioni sono quindi disponibili per tutti i servizi della piattaforma
- Esempi di applicazione:
  - Sistema di evasione automatica delle richieste in ingresso (Automatic Reply Mode)
  - Pre-assegnazione di un set di possibili risposte alle richieste in ingresso (Supervised Mode)

# Architettura



- **VoloQ&A ha una struttura modulare aggregabile secondo le esigenze dell'ambiente**
  - Le funzionalità possono essere integrate in una applicazione mediante apposite API
  - I servizi possono essere esposti mediante Web Services e “consumati” da molteplici applicazioni distribuite (Es.: servizi di Help Desk integrati in applicazioni web)

# Ambienti operativi

|                             |                               |               |
|-----------------------------|-------------------------------|---------------|
| <b>Sistema operativo</b>    | <b>MS Windows 2003 Server</b> | <b>UNIX</b>   |
| <b>Data Base Manager</b>    | <b>MS SQL Server</b>          | <b>Oracle</b> |
| <b>Ambiente di sviluppo</b> | <b>.NET Framework</b>         | <b>J2EE</b>   |