



New Generation Contact Centers



Le motivazioni dell'evoluzione tecnologica

Mauro Merlini
Technical Director SpiderNet Europe Group Primeur

CMMC 2002, Milano - March 2002

Confidential- Not to be distributed without CosmoCom written permission © 2002 CosmoCom, Inc.



New Generation Benefits

- ❖ Veloce implementazione
- ❖ Scalabile per soddisfare le esigenze
- ❖ Affidabile per esaudire tutti i servizi SLA's
- ❖ Unificare le risorse globali esistenti e i Contact Centers attraverso un singola comunicazione "web-based"
- ❖ Iniziare con poco e crescere velocemente
- ❖ Capacità di aggiungere o rimuovere CSR's su richiesta



La prova del 9

9 semplici domande per i gestori
di Call Center



GRUPPO PRIMEUR



Volete sostituire il vostro CTI-PBX o IVR ?

- ❖ Coabitare le infrastrutture esistenti con le nuove tecnologie IP
- ❖ Ristrutturazione “passo per passo”
- ❖ Unificare i vari call center per supportare le nuove funzionalità
- ❖ Accedere facilmente ai servizi dei Contact Center di nuova generazione.
- ❖ Remotizzazione Agenti
- ❖ Webbizzazione Agenti



GRUPPO PRIMEUR



Volete installare un software CRM ?

- ❖ Integrazione semplice e rapida
- ❖ Tecnologie standard
 - COM object, XML, VB, ASP, .NET
 - SDK e API
- ❖ Disponibilità Connector per CRM



GRUPPO PRIMEUR



Volete migliorare la qualità dei vostri rapporti con i clienti attraverso un Contact Center ?

- ❖ Offrire la disponibilità di tutti i canali di comunicazione:
 - Web Chat
 - Web Co-browsing - Desktop sharing
 - Sessioni VoIP / Video
 - Messaggistica (e-mail / voice mail / fax)
 - Telefonia (fissa / mobile / Wap)
 - IVR
- ❖ Servizi su misura per singolo cliente
- ❖ Distinguersi dai concorrenti



GRUPPO PRIMEUR





Volete utilizzare questi nuovi software in locazione o in modalità ASP?

- ❖ Soluzioni personalizzate per ogni esigenza
- ❖ Utilizzo a tempo :
 - Numero mesi / giorni
 - Numero agenti
 - Tempo di utilizzo reale
- ❖ Soluzioni “mix-mode”
- ❖ Scalabilità operatori

 





Volete regolarmente aumentare il numero dei vostri operatori?

- ❖ Da “light” a “enterprise”
 - Fino a 8000 agenti per server
 - Oltre 50.000 chiamate simultanee
- ❖ Instradamento di qualsiasi chiamata
- ❖ Installazione Agenti in modalità remota

 



Volete dialogare e trattare con i vostri clienti?

- ❖ **Rapporto unico con la clientela**
- ❖ **Interlocutori sempre ricevuti da agenti**
- ❖ **Elevata qualità dei servizi**

SPIDER NET
INTRANET
SOLUTION
PROVIDER

GRUPPO PRIMEUR

CosmoComTM

Volete rendere interattivo il vostro sito web?

- ❖ **Immagine commerciale**
- ❖ **Efficienza del servizio**
- ❖ **Entrare in contatto live senza scollegarsi da Internet**
- ❖ **Navigare insieme al consulente**
- ❖ **Compilare insieme moduli o documenti in linea**

TRY IT NOW
**cosmo
all**
LIVE DEMO

SPIDER NET
INTRANET
SOLUTION
PROVIDER

GRUPPO PRIMEUR

CosmoComTM

Cosa può offrirvi una società come CosmoCom ?

- ❖ Contact Center multimediale e multicanale
- ❖ Tecnologia 100 % IP
- ❖ Completamente software
- ❖ Utilizzo software standard
- ❖ Risparmi su costi di sviluppo
- ❖ Riduzione dei costi telefonici



GRUPPO PRIMEUR



La soluzione innovativa di CosmoCom è già stata sperimentata nella pratica ?

- ❖ Commercializzato da 5 anni
- ❖ Principali operatori di telecomunicazioni
- ❖ OutSourcer
- ❖ Fornitori di servizi HelpDesk
- ❖ E-commerce
- ❖ Tour Operator
- ❖ Portali finanziari



GRUPPO PRIMEUR

