

Il contact center in grado di abbattere qualunque tipo di barriera tecnologica

La piattaforma unificata CosmoCall, distribuita in Italia dalla bresciana ONION, è un call center di ultimissima generazione completamente Ip-based. CosmoCall abilita il Pc a gestire qualsiasi tipo di comunicazione con il cliente

Come noto il call center è per il cliente il punto di contatto con l'azienda, mentre per l'azienda è lo strumento per cono-

scere, soddisfare e raggiungere clienti acquisiti e potenziali. Una definizione ideale perché la realtà è ben diversa. Succede spesso che i call

center non diano una risposta al cliente che ha avuto il "torto" di cercare il contatto con un'iscrizione via web (che l'operatore non riesce a

vedere), e che la consulenza telefonica non sempre riesce a soddisfare un cliente in difficoltà tra moduli, navigazione web e applicazioni varie. Dall'altra parte ci sono aziende che incentrano l'attenzione su costi e benefici dei servizi via call center. Atteggiamento comprensibile, visto che hanno effettuato ingenti investimenti, dai sistemi Pbx, Ivr, Acd, a postazioni proprietarie per gli operatori, dall'integrazione delle applicazioni (Crm, ed altre), all'ottimizzazione della distribuzione delle chiamate, e sempre considerando che ogni ampliamento del call center (dimensionale, prestazionale o funzionale) ha un impatto su tutta la catena di hardware e software proprietari. Insomma, problemi non da poco che oggi possono trovare soluzione nei contact center, ovvero call center di nuova generazione basati sul protocollo Ip. Come CosmoCall, sviluppato da Cosmocom e distribuito in Italia da ONION (Tel. 030.3581510; info@onion.it; sito web:www.onion.it), società di Brescia che offre soluzioni integrate a supporto del business del cliente. CosmoCall è una piattaforma unificata in grado di supportare interazioni multimediali in modo integrato, multicanale (telefono, internet, chat, email) e totalmente Ip. Quali sono i vantaggi che derivano dall'adozione di un contact center Ip-based come CosmoCall? Innanzitutto, utilizza l'hardware già disponibile. Pc standard sostituiscono telefoni e hw specializzato ed in questo modo, gli operatori sono in grado di gestire ogni forma di contatto cliente (voce, web chat, web voice, web video, email, voice mail) rendendo nel contempo disponibili in tempo reale i dati aziendali, le applicazioni Crm e altre applicazioni aziendali.

Al centro dell'architettura, un IP Acd smista tutte le chiamate alle postazioni operatori utilizzando il protocollo IP, VoIP, H323 in funzione del tipo di contatto richiesto dal cliente.

La trasformazione di tutti i segnali telefonici in pacchetti Ip pone ad es. l'IP Acd come naturale integratore di centraline Pabx non omogenee, risolvendo i problemi delle aziende che in passato si sono legate a fornitori di soluzioni specifiche di telefonia.

CosmoCom, soluzione già integrata con Siebel ed Onix, è oggi, grazie ad ONION, integrata anche con Remedy. I tempi di progetto e di implementazione del call center si riducono nuovamente.

Gli strumenti indispensabili dell'Information & Communication Technology a supporto del business aziendale

ONION PROGETTI

Soluzioni ERP, CRM ed E-Business. Partendo da specifici requisiti del cliente, utilizzando le più importanti piattaforme tecnologiche ed applicative ed integrando i contesti esistenti.

ONION PRODOTTI

EASYSTART

Soluzioni legate al mondo web, videoconferencing e della domotica.

Piattaforme applicative altamente innovative studiate appositamente per rispondere alle diverse esigenze sia degli utenti finali che dei service provider.

ONION S.p.A. è presente a:

- **SAP FORUM**
20 - 21 marzo 2002
Fiera di Milano
- **VoiceCom**
20 - 22 marzo 2002
Fiera Milano Congressi



Communications Technologies Consulting

L'AZIENDA

ONION, nata a Brescia nel 1994, è attiva sul mercato Ict offrendo soluzioni tecnologiche integrate a supporto del business aziendale. La società opera attraverso due Business Unit:

- **Progetti**, che propone soluzioni ICT chiavi in mano, partendo dai requisiti del cliente, utilizzando le più importanti piattaforme tecnologiche ed applicative ed integrando i contesti esistenti. ONION vanta esperienze significative in vari settori: Erp, E-Business, Crm, Software Engineering, formazione.
- **Prodotti**, che fornisce una suite di piattaforme applicative denominate EASYSTART, soluzioni legate al mondo del web, della video-comunicazione e della domotica, studiate appositamente per rispondere alle diverse esigenze di utenti finali e di service provider. ONION ha sedi a Brescia, Milano, Torino e Cuneo.

Abbiamo
la soluzione,
dateci il problema

www.onion.it

Brescia - Milano - Torino - Cuneo