

Da Onion arriva la proposta integrata di un Contact Center multicanale

Grazie al potenziamento delle soluzioni tecnologiche in ambito Web, ONION affronta il mercato del Crm con una soluzione integrata di Contact Center multicanale compiendo un ulteriore passo in avanti verso il Crm collaborativo

Dopo aver annunciato all'inizio del 2002 la partnership con CosmoCom ed averne presentato al VoiceCom di Milano una prima integrazione con Ars di Remedy come piattaforma di Customer Service e Sfa, **ONION** (telefono: 030.3581510; info@onion.it; www.onion.it), società che offre soluzioni integrate a supporto del business del cliente, prosegue nella definizione del pro-

prio ruolo nel mercato del Crm. Com'è noto, il Call Center è per il cliente il punto di contatto con l'azienda, mentre per l'azienda è lo strumento per conoscere, raggiungere e soddisfare clienti acquisiti e potenziali. Oggi, però, parlare di semplici telefonate è riduttivo, vista l'evoluzione dei servizi di telecomunicazione e dell'utilizzo da parte della clientela dei media disponibili, il Pc con Internet e l'e-mail, i cellulari con Sms e Wap, i palmari.

Oggi, le esigenze principali sono due: da una parte, coordinare con efficacia ed efficienza le forze dell'azienda al servizio della clientela, dall'altra organizzare al meglio l'accesso scelto dal cliente.

CosmoCall

La prima esigenza può essere soddisfatta consentendo agli agenti di poter utilizzare strumenti unici e integrati per la gestione del contatto multicanale e, fattore ormai imprescindibile in qualsiasi organizzazione che richieda flessibilità al proprio personale, permettendo di decentrare il posto di lavoro rispetto a una sede fissa.

Come si vede, problemi non da poco che si possono risolvere attraverso piattaforme di nuova generazione basate sul protocollo Ip. In questa ottica, ONION ha scelto CosmoCall, sviluppato da Cosmocom. CosmoCall è una piattaforma unificata in grado di supportare interazioni multimediali in modo integrato, multicanale (telefono, internet, chat, e-mail) e totalmente Ip. Quali sono i vantaggi che derivano dall'adozione di un Contact Center Ip-based come CosmoCall? Innanzitutto, quello di utilizzare l'hardware già disponibile.

Pc standard sostituiscono telefoni e hardware specializzato, cosa che consente gli operatori di gestire ogni forma di contatto/cliente, 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 richieste di contatto, indipendentemente da dove esse arrivino, un Pc in videoconferenza, una telefonata, una sessione di chat, l'invio di una e-mail, alle postazioni degli agenti utilizzando il protocollo Ip, VoIP, H323 in funzione del tipo di contatto richiesto dal cliente.

Da Easystart a Broadvision a MySap

Per quanto riguarda l'organizzazione dell'accesso migliore per il cliente, il discorso è più pertinente alla capacità di realizzare interfacce Internet che siano in grado di raccogliere i dati salienti di interesse dell'azienda e di convogliarli, come da tempo avviene, all'arrivo di una telefonata, nei Call Center tradizionali, verso la più idonea figura professionale disponibile. Qui ONION vanta un insieme di esperienze e di scelte tecnologiche varie, dalle soluzioni proprietarie Easystart Web e Easystart Meeting (www.easystart.it) a supporto della comunicazione via web e video-conference, fino alla implementazione di modelli di processi di Crm sui siti aziendali.

In quest'area, ONION adotta tecnologie di alto profilo, da BroadVision fino a mySAP Enterprise Portal.

Il tutto, naturalmente, senza trascurare i processi aziendali in ricaduta al contatto dove, in attesa delle soluzioni Microsoft per la piccola e media impresa, ONION propone Remedy e mySAP Crm, che sarà presto integrato con CosmoCom.

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

ONION predispone soluzioni ERP, CRM, E-Business e Software Engineering,

utilizzando le più importanti piattaforme tecnologiche ed applicative ed integrando i contesti esistenti.

ONION propone inoltre **EASYSTART**, una suite di soluzioni concrete legate al mondo del Web e della Videocomunicazione.



AREA CRM

Customer Service:

Help Desk
Asset Management
SLA Management

Customer Care:

Call Center
Contact Center
Campaign Management
Customer Satisfaction Management

Business Intelligence:

Data Warehousing
CRM Analitico

CRM Solutions:

CosmoCom™
Remedy®
SAP®
Siebel®



Communications Technologies Consulting

ONIONWORKSHOPS2002

Workshop a partecipazione gratuita

Per informazioni: www.onion.it

Abbiamo la soluzione, dateci il problema

www.onion.it

Brescia - Milano - Torino - Cuneo