

> Non ti resta che comunicare



AGORÀ
Contact Center on Demand



AGORÀ

Contact Center on Demand



Cos'è

Il Contact Center è l'interfaccia dell'azienda verso l'esterno ed è costituito da: tecnologia (infrastrutture e applicazioni), risorse umane dedicate (gli operatori) e database, contenente le informazioni e i dati relativi agli utenti del servizio.

A differenza del Call Center, utile esclusivamente alle comunicazioni via telefono, il **Contact Center è in grado di ricevere ed effettuare chiamate e messaggi da molteplici canali** - e-mail, telefono, fax, voice-mail, chat, videochiamate - consentendo una gestione unificata, intelligente ed efficiente dei rapporti con i clienti.

Tuttavia per molte aziende l'investimento in un'infrastruttura di Contact Center è spesso impossibile, sia per i costi molto elevati, sia per la complessità della gestione.

Perché il Contact Center On Demand

MediaNET offre alle imprese la possibilità di noleggiare l'infrastruttura a supporto del Contact Center e di usufruire di tutte le funzionalità di comunicazione sia in entrata che in uscita (Inbound/Outbound), senza doversi preoccupare della gestione degli aspetti tecnici e della stabilità e sicurezza del sistema.

Il Contact Center on Demand di MediaNET svolge un ruolo di intermediazione puramente tecnologica tra le aziende committenti e i loro clienti.

I servizi di assistenza e di contatto con i clienti vengono gestiti dal personale dedicato dell'azienda, la quale mantiene presso di sé il database degli utenti a garanzia della riservatezza dei dati.

MediaNET si occupa del corretto funzionamento e dell'aggiornamento del sistema e fornisce una serie di servizi a valore aggiunto quali Help Desk, sviluppo di applicazioni, monitoraggio, reporting, billing differenziato, gestione dei picchi del traffico, ...

Come funziona

Gli apparati tecnologici del Contact Center, attivi presso la sede MediaNET, sono collegati alla sede (LAN) dell'azienda cliente tramite l'infrastruttura di rete usata dall'azienda per comunicare con l'esterno. Su questa infrastruttura viene attivata una rete privata (VPN) attraverso la quale **gli operatori possono effettuare tutte le comunicazioni, sia dati che voce, in modalità VoIP**.

L'utente finale ha la possibilità di comunicare con l'azienda via telefono - utilizzando un numero dedicato di proprietà dell'azienda - via e-mail o via Internet.

ON DEMAND

Esistono tre modalità principali per la gestione di un servizio:

- **Premise-Based:** l'azienda acquista e gestisce l'intero servizio, comprese le infrastrutture tecnologiche per la sua erogazione
- **On Demand:** l'azienda delega a un'organizzazione esterna la gestione della parte tecnologica del servizio
- **Outsourced:** l'azienda delega l'intero servizio, incluse le risorse umane dedicate

VPN (Virtual Private Network)

La rete privata virtuale è una rete privata protetta, realizzata sull'infrastruttura pubblica. Emula una rete fisica privata (Intranet) tramite crittazione delle informazioni, garantendo la sicurezza nello scambio di dati tra uffici o utenti remoti collegati a Internet

VoIP (Voice over IP)

Tecnologia che consente di effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizzi il protocollo IP (ad esempio una LAN)

IVR (Interactive Voice Responder)

Risponditore automatico vocale interattivo, che gestisce le telefonate in ingresso e in uscita in modo automatico, riducendo il carico delle chiamate per gli operatori

TARGET

- CUP delle AUSL
- URP Pubblica Amministrazione
- Piccole e medie aziende commerciali
- Tutte le aziende dotate di un Servizio Clienti

FUNZIONALITÀ STANDARD

- Raccolta di tutte le chiamate tramite **un unico numero verde**, attestato presso la sede centrale dell'azienda
- **Dislocazione dinamica degli operatori** del Contact Center presso tutte le sedi remote dell'azienda
- **Redistribuzione delle chiamate** entranti attraverso dorsali di comunicazione IP verso operatori o gruppi di operatori specifici (locazione geografica, competenza, attività, ...)
- **Analisi dei dati del chiamante** da parte dell'operatore: numero telefonico di provenienza, tempo di permanenza in coda, ...
- **Funzioni di risposta automatica:** IVR, fax e caselle vocali
- **Supervisione**, da parte di una figura specifica, dell'attività di ogni singolo operatore e del Contact Center nel suo complesso
- **Supporto telefonico diretto** (Help Desk) da parte di MediaNET verso gli operatori dell'azienda adibiti al servizio

FUNZIONALITÀ OPZIONALI

- **Gestione in remoto** dell'infrastruttura hardware e software a supporto del Contact Center
- **E-mail Response Management:** gestione delle richieste in ingresso effettuate via e-mail
- **Web Chat:** interazione on-line tra il cliente e l'operatore attraverso una finestra di testo
- **Notifica dei messaggi** presenti all'interno della casella vocale di ogni operatore sul client di posta elettronica installato sul PC dell'operatore stesso
- **Cobrowsing:** navigazione in tempo reale sulle stesse pagine web di operatore e cliente
- **Integrazione con i Sistemi Informativi/CRM:** analisi, sviluppo e realizzazione di soluzioni di integrazione tra il Contact Center, i sistemi informativi del cliente e i sistemi di CRM già esistenti