



Mercury Contact Center

Problema

Le opportunità di contatto con i clienti si sono moltiplicate (cellulare, e-mail,...) ed è sempre più difficile ottenere informazioni corrette e aggiornate in modo tempestivo.

Soluzione

Mercury CRM è un prodotto che gestisce le informazioni aziendali in modo semplice, veloce ed efficace. Mercury CRM è un pacchetto software **integrato** con Mercury, un sistema potente e flessibile di gestione delle comunicazioni aziendali. Mercury CRM è un modo sicuro per aumentare la produttività del personale collocando il **cliente al centro** del business, per prendere **decisioni rapide** e basate sulle giuste informazioni, per essere sempre **aggiornati e collegati**, per aumentare la **soddisfazione del cliente**.

Mercury CRM, sfruttando **tutti i canali** (telefono, fax, e-mail, Web, SMS), consente di realizzare i più importanti processi aziendali di comunicazione tra cui:

- attività pre e post vendita
- numeri verdi e numeri unici
- help desk
- assistenza tecnica
- consulenza qualificata
- gestione reclami
- gestione fidelity card
- phone banking
- segreteria virtuale
- raccolta e gestione di ordini
- tracking di spedizioni
- tele-marketing
- ricerche ed indagini di mercato
- lancio di nuovi prodotti
- ricerca di nuovi clienti
- indagini di customer satisfaction

Mercury CRM offre una **gestione centralizzata** dei contatti, delle attività e delle

comunicazioni aziendali; consente la **connessione diretta e preferenziale** tra l'azienda e i propri clienti, fornitori, sedi distaccate, agenti, distributori; garantisce la **condivisione inter/intra-aziendale** delle informazioni.

Mercury CRM è rivolto sia alle **piccole-medie imprese** che alle **grandi imprese** che basano il loro successo su un avanzato rapporto con i propri clienti.

Inoltre Mercury offre un'ampia possibilità di personalizzazione ed integrazione con altri sistemi aziendali a costi contenuti.



Vantaggi per l'azienda

- Diminuzione dei costi legati ai servizi di telecomunicazione ed al personale che li gestisce
- Possibilità di sfruttare il tele-lavoro e il part-time, riducendo i costi strutturali e semplificando la gestione della reperibilità, dell'assistenza e del fuori orario
- Operativo 7/7-24/24 con servizi automatici e semi-automatici
- Gestione centralizzata ed uniforme dei contatti in ingresso e in uscita
- Possibilità per le aziende con una struttura complessa (sedi periferiche, filiali,

business-unit distaccate) di centralizzare la gestione dei contatti riducendo i costi d'amministrazione

- ➔ Ottimizzazione dei processi aziendali mediante l'eliminazione di passaggi intermedi e la riduzione del margine d'errore
- ➔ Massima integrazione tra voce e dati, e tra canali di comunicazione nuovi (SMS, e-mail, Web, chat, ...) e tradizionali (fax e telefono)

Funzionalità principali

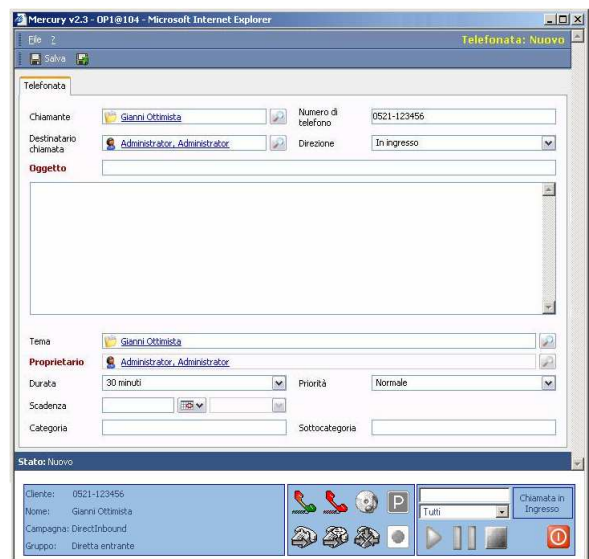
Flessibilità e possibilità d'integrazione con altri applicativi aziendali consentono l'automatizzazione dei processi di comunicazione inter-aziendali e intra-aziendali, incrementando la produttività e garantendo performance di alta qualità.

Mercury CRM è lo **SPOC (Single Point of Contact)** dell'azienda.

- ➔ **Gestione centralizzata** delle informazioni, delle comunicazioni e delle attività dell'azienda
- ➔ Visibilità completa sulla situazione dei clienti, dei fornitori, degli agenti, dei distributori, ...
- ➔ Ottimizzazione delle **comunicazioni inter-aziendali**: Voice over IP tra sedi distaccate, tele-lavoro, meeting virtuali, assistenza remota, condivisione di documenti, calendari condivisi, servizi di reperibilità
- ➔ **Phone bar** di semplice utilizzo che mette a disposizione avanzate funzionalità telefoniche: trasferimento di chiamata, messa in attesa, parcheggio, conferenza, registrazione della chiamata, ...
- ➔ Interfaccia grafica **intuitiva** e **personalizzabile**, semplice da apprendere e da utilizzare
- ➔ Produzione di **report** dettagliati e personalizzabili dello stato delle attività per monitorare le performance dei processi aziendali, per avanzare previsioni e per prendere decisioni con rapidità
- ➔ Monitor in tempo reale delle **statistiche** dei contatti per riscontro immediato sulla

qualità del rapporto con cliente, fornitori, agenti, distributori, sedi distaccate, ...

- ➔ **Code di attesa** per indirizzare ogni contatto verso la persona giusta al momento giusto
- ➔ **Manutenzione** semplice e dinamica dei servizi: cambio dei messaggi di benvenuto, delle voci di menù, della configurazione di lettura/scrittura da database esterni, dell'invio di e-mail, fax ed SMS, dell'interazione con applicativi esterni, ..
- ➔ **Semplice integrazione** con altri applicativi aziendali per fornire funzioni avanzate quali: composizione automatica dei numeri telefonici, gestione delle fasce orarie in cui effettuare le chiamate, gestione della reperibilità
- ➔ Servizi evoluti per una gestione integrata ed evoluta di voce e dati: ACD (distributore intelligente dei contatti), IVR (risponditore automatico evoluto), screen pop up all'arrivo di una chiamata, co-browsing, text-to-speech.



Finestra che appare all'arrivo di una telefonata

Requisiti tecnici

Mercury CRM richiede un PC server, senza necessità di prestazioni avanzate, con sistema operativo Linux oppure Windows (XP/2003). Si interfaccia con i sistemi VoIP Asterisk e con i più diffusi centralini tradizionali.