



Mercury Contact Center

Problema

Le opportunità di contatto con i clienti si sono moltiplicate ed è sempre più difficile gestire e mantenere aggiornate le informazioni in modo tempestivo. La possibilità di contattare le persone ovunque si trovino tramite voce, e-mail, fax e SMS richiede strumenti adeguati e offre la possibilità di fornire servizi avanzati.

Soluzione

Mercury Contact Center è un prodotto software che gestisce le informazioni aziendali in modo semplice, veloce ed efficace. È un sistema potente e flessibile rivolto sia alle **piccole-medie imprese** che alle **grandi imprese**.

Mercury si interfaccia ai centralini telefonici più diffusi già presenti in azienda: Alcatel, Cisco, Siemens, Aastra, Philips, Seltatel, Panasonic, **Asterisk**,...

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

- ➔ attività pre e post vendita
- ➔ gestione reperibilità
- ➔ 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

Mercury 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 offre un'ampia gamma di moduli interni per la gestione dei dati associati ai contatti sia in ingresso (informazioni, pratiche, reclami) che in uscita (ordini, prenotazioni, appuntamenti). In più Mercury offre la possibilità di personalizzare ed integrare a costi contenuti altri sistemi e processi aziendali quali CRM, ERP, MRP, ...



Vantaggi per l'azienda

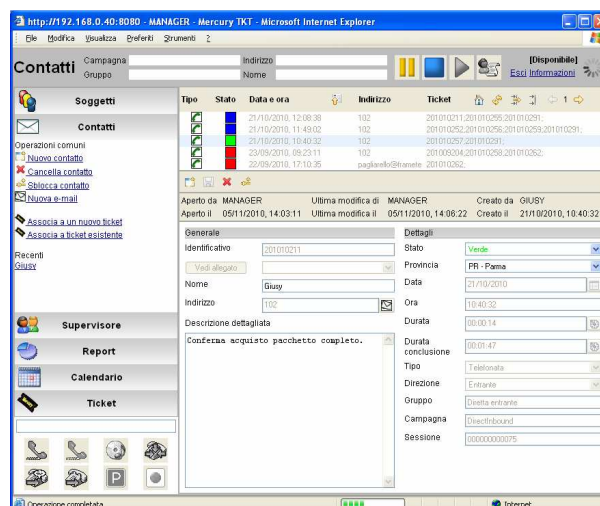
- ➔ **Riduzione dei costi** legati ai servizi di telecomunicazione ed al personale che li gestisce
- ➔ Possibilità di sfruttare **tele-lavoro e part-time**, semplificando la gestione della reperibilità e del fuori orario.
- ➔ Possibilità di offrire servizi **7/7-24/24** mediante servizi automatici e semi-automatici dotati di motori di sintesi e riconoscimento vocale (**TTS e ASR**).
- ➔ Per le aziende con una struttura complessa (sedi periferiche, filiali, business-unit distaccate), possibilità di centralizzare e semplificare la gestione dei contatti riducendo i costi correlati

Funzionalità principali

Mercury Contact Center dispone di tutte le funzionalità necessarie sia alla gestione di un **contact center** tradizionale, dove gli operatori sono continuamente in comunicazione con i clienti, sia alla **gestione delle comunicazioni e dei contatti** da parte di chi svolge principalmente altre attività oppure non ha accesso costante ad una postazione fissa: tecnici, installatori, commerciali.

In sintesi, Mercury:

- ➔ Ottimizza le **comunicazioni inter-aziendali**: VoIP tra sedi distaccate, tele-lavoro, meeting virtuali, assistenza remota, condivisione di documenti e di calendari
- ➔ Offre una **phone bar** di semplice utilizzo per effettuare da PC: trasferimento di chiamata, messa in attesa, conferenza, registrazione della chiamata, ...
- ➔ Produce **report e statistiche** dettagliati e personalizzabili dello stato di tutte le attività e di tutte le comunicazioni
- ➔ Mostra un **monitor in tempo reale** dei contatti per un riscontro immediato sulla qualità del rapporto con clienti, fornitori, agenti, distributori, sedi distaccate, ...
- ➔ Gestisce **code di attesa** per indirizzare ogni contatto verso la persona giusta al momento giusto
- ➔ Permette una **manutenzione semplice e dinamica** dei servizi garantendo piena autonomia nella modifica dei messaggi di benvenuto, delle voci di menù, delle fasce orarie, dell'interazione con applicativi e database, ...
- ➔ Supporta **modalità predefinite di integrazione** con altri applicativi aziendali per fornire: composizione automatica dei numeri telefonici, gestione delle fasce orarie, apertura automatica dello storico in base al riconoscimento del numero chiamante, ...
- ➔ Offre servizi evoluti per la gestione integrata di voce e dati: **ACD**, **IVR**, screen pop up all'arrivo di una chiamata, **co-browsing**, sintesi della voce (**TTS**), riconoscimento vocale (**ASR**)



Pop-up che appare all'arrivo di una telefonata

Requisiti tecnici

Mercury Contact Center richiede un PC server di fascia bassa equipaggiato con **Windows** (2000 o superiori) oppure **Linux**.

Mercury è dotato di **interfacce utente completamente Web-based** che non richiedono l'installazione e la manutenzione di applicativi sulle postazioni client.

Mercury si interfaccia con i più diffusi centralini: Alcatel, Cisco, Siemens, Aastra, Philips, Selta, Panasonic, **Asterisk**, ...

Mercury controlla tramite interfaccia **TAPI** i telefoni interni degli utenti sia tradizionali che VoIP (**SIP** o **H.323**).

Se il modello del centralino telefonico non supporta canali VoIP per la realizzazione dei servizi di inbound (IVR, help desk, reperibilità), Mercury consente di utilizzare schede aggiuntive (Intel Dialogic o **Digium**) che permettono di connettersi al centralino.

Mercury può essere installato con una **configurazione all-in-one** che garantisce ottime prestazioni a basso costo anche con un numero elevato di linee. Tale soluzione prevede che venga installato a bordo di un unico server (o una macchina virtuale) **Asterisk**, **Mercury Contact Center**, il **database** (Oracle o MySQL).