



News release

AASTRA LANCIA LA NUOVA TECNOLOGIA DI ROUTING INTELLIGENTE BASATA SU IP PER IL “CONTACT CENTRE VIRTUALE”

Aastra Solidus eCare™ 6.0 mira a migliorare la qualità del servizio e la produttività degli agenti

VIMODRONE, 21 Luglio 2008 – Aastra Technologies, leader in Europa per lo sviluppo e la vendita di soluzioni di comunicazione dedicate alle imprese*, ha lanciato Solidus eCare 6.0, una soluzione IP-enabled per il contact centre multimediale che risponde alle principali sfide di un moderno virtual contact centre: migliorare la qualità del servizio e la produttività degli agenti.

Solidus eCare 6.0 offre vari media di contatto: voce (inbound e outbound), posta elettronica, chat, sms, fax e video. Tutti i media accedono al sistema utilizzando algoritmi di instradamento definiti sulla base delle competenze degli agenti, al fine di selezionare l'operatore con il profilo più adeguato alla risposta.

Il contact centre è così in grado di rispondere in funzione del media prescelto dal cliente e delle sue specifiche esigenze.

Solidus eCare 6.0 gestisce fino a 10.000 agenti indipendentemente dalla loro distribuzione geografica, e volumi di traffico superiori ai 400.000 contatti per ora, offrendo strumenti grafici di reporting per migliorare l'efficienza della piattaforma. Il sistema ha capacità di cluster e può operare a servizio più aziende contemporaneamente: caratteristiche indispensabili in un ambiente operativo distribuito e virtuale.

La nuova versione 6.0 di Solidus eCare consente agli agenti di definire messaggi di accoglienza personalizzati e flessibili modalità di inoltro delle comunicazioni per migliorare la gestione dei tempi di attesa dell'utente. Per migliorare l'interazione con il cliente sono offerte nuove funzionalità come la possibilità di registrazioni IP, la composizione di un numero telefonico tramite SMS, una nuova interfaccia di integrazione con le applicazioni aziendali quali ad esempio SAP, nonché la disponibilità di ulteriori opzioni multimediali. Il sistema è inoltre dotato delle più evolute funzioni per la configurazione, la gestione e reporting del Contact Centre.

Francesco Pasqualini, Chief Operating Officer Ericsson Solutions Business Unit in Aastra Italia afferma che “le soluzioni di Contact Centre, ed in particolar modo quelle basate su tecnologia IP, stanno crescendo in tutto il mondo. L’aspettativa dei clienti è nella direzione di una riduzione dei tempi d’attesa e di un miglior servizio. Per sostenere la sfida della competizione, i responsabili dei Contact Centre necessitano di elevati standard qualitativi, per la gestione del routing delle chiamate, per l’interazione con la clientela, nonché di adeguati strumenti di reportistica.

Solidus eCare 6.0, attraverso l’integrazione di differenti tecnologie, è in grado di offrire il vantaggio competitivo richiesto, aiutando i responsabili dei Contact Centre a incrementare la qualità del servizio offerto e l’efficienza degli agenti”.

Solidus eCare 6.0 offre anche nuove opportunità di business ai responsabili dei Contact Centre. Il sofisticato trattamento delle comunicazioni offre agli agenti la possibilità di sviluppare campagne outbound, contattare efficacemente nuovi clienti, nonché richiamare automaticamente clientela dalla quale non si è avuta o data risposta.

Pasqualini aggiunge inoltre che una soluzione integrata di Contact Centre significa gestione semplificata e migliore fruibilità delle informazioni distribuite nei data base e sedi aziendali. Solidus eCare offre un singolo punto di contatto e gestione per tutte le tipologie di comunicazione.

* Fonte: EMEA Unified Communications Call Control Market 2007, Canalys, dati combinati Ericsson – Aastra.

Aastra Italia

Aastra Italia S.p.A. è la Business Unit italiana di Aastra Technologies, multinazionale canadese focalizzata nel mercato delle comunicazioni Enterprise. Con sede in Concord, Ontario, Canada, Aastra sviluppa e commercializza a livello mondiale soluzioni di comunicazione innovative ed integrate dedicate al mercato della piccola, media e grande impresa. Aastra aiuta le aziende a comunicare, collaborare e sviluppare efficacemente il proprio business offrendo un ampio portafoglio di soluzioni “IP open standard” e tradizionali prodotti di networking, nonché terminali, sistemi ed applicazioni. Per ulteriori informazioni su Aastra visitate il nostro sito <http://www.aastra.com>.

Media contacts

Laura Burlazzi

Channel Manager & MarComm
Ericsson Solutions Business Unit

Aastra Italia S.p.A.

Via Benedetto Croce, 1
20090 Vimodrone (MI) - Italy

Tel. +39 0225083353
Mob.+39 3485710619

internet: www.aastra.com

e-mail: laura.burlazzi@aastra.com