



## Grazie a CosmoCall Universe eDreams dispone di un *contact center* che integra la possibilità di prenotazione *on line* con quella *off line*

*CosmoCall Universe permette a chi utilizza i siti eDreams in Italia e Spagna di effettuare delle prenotazioni in tempo reale tramite un operatore*

**MELVILLE, New York – 29 marzo 2002** – CosmoCom, Inc., uno dei principali fornitori a livello mondiale di soluzioni basate su *suite* di protocolli IP (*Internet Protocol*) per *call center* ha annunciato di aver sviluppato una piattaforma che, attraverso l'utilizzo di CosmoCall Universe, integra i servizi *on line* già offerti da eDreams in Italia e Spagna. Grazie all'introduzione di CosmoCall Universe negli uffici di Milano e Barcellona, tutti coloro che utilizzano il sito eDreams possono ricercare *on line* il loro pacchetto vacanza preferito e poi effettuare la prenotazione con un operatore che risponde a un numero verde.

"eDreams voleva offrire ai propri clienti un canale diretto con la presenza di consulenti di viaggio che possono finalizzare in tempo reale richieste e prenotazioni di viaggio sottoposte dagli utilizzatori del sito. Senza questa possibilità di rispondere tempestivamente alle esigenze degli utenti perdevamo delle vendite potenziali. Il nuovo sistema ci permette di massimizzare il business relativo ad acquisti *last minute* e ad acquisti di impulso" afferma Filippo Onorato, Senior Director of System Integration per eDreams Europe. "La tecnologia IP di CosmoCom ci ha permesso di avere quella flessibilità necessaria per integrare con facilità i nostri sistemi di *back-end* senza dover spendere una fortuna in servizi di consulenza e di implementazione. Inoltre, l'introduzione di un sistema tecnologicamente avanzato come CosmoCall Universe ci permette di fare un passo avanti nell'introduzione di nuove tecnologie presso il nostro *contact center* che ci porteranno a offrire un servizio sempre migliore."

eDreams è il sito di viaggi leader in Italia e Spagna e occupa posizioni di leadership anche in Francia e Gran Bretagna. Con eDreams si possono prenotare pacchetti vacanza, voli, hotel, affittare appartamenti e ville, noleggiare auto; inoltre eDreams mette a disposizione degli utenti delle guide – le DreamGuides – che offrono informazioni dettagliate e gratuite su destinazioni e attività sportive o culturali che comunemente si praticano in vacanza. Se la prenotazione avviene *on line*, un consulente di viaggio risponde via e-mail. Grazie all'utilizzo di CosmoCall Universe i clienti che hanno delle necessità più urgenti possono utilizzare un nuovo canale: chiamare un consulente di viaggio che, in tempo reale, può effettuare la prenotazione.

CosmoCall Universe, un esempio dei prodotti di nuova generazione di CosmoCom, una piattaforma per *contact center* basata su tecnologia IP, offre una marcia in più ai consulenti di viaggio che operano presso il *contact center* eDreams. CosmoCall Universe è lo strumento per mettere in contatto le aziende con i loro clienti attraverso opzioni multimediali e multicanali che includono il telefono, il canale voce e video su Internet, la possibilità di dialogare in *chat*, l'IVR (*Interactive Voice Response*), la casella vocale e il fax. Le chiamate telefoniche che arrivano al *contact center* eDreams vengono indirizzate attraverso un *gateway Voice over IP* (VoIP) direttamente ai PC degli operatori che sono dotati di cuffie; in questo modo, si elimina la necessità di apparecchi telefonici e di apparati a commutazione di circuito all'interno del *contact center*.

eDreams sta pianificando di utilizzare a breve canali di contatto con il cliente basati su Internet e altri nuovi *media*. CosmoCall Universe permette di utilizzare differenti canali e offre agli utenti eDreams una scelta relativamente a come interagire con i consulenti di viaggio che operano presso il *contact center* dell'azienda e che li aiuteranno a finalizzare la prenotazione.

"CosmoCall Universe è l'investimento più appropriato per i *contact center* in quanto inserisce su una sola piattaforma di facile gestione i canali tradizionali e quelli che utilizzano Internet. Con un PC e una cuffia, gli agenti possono gestire le chiamate che giungono da qualsiasi canale," afferma Eric Laurence, Vice President del Marketing e del Business Development di CosmoCom. "Trattandosi di una piattaforma fondata su tecnologia IP basata sull'utilizzo di standard informatici conosciuti ai più, CosmoCall Universe offre a dei *call center* di piccole e medie dimensioni l'accesso a un grado di integrazione che è proprio di strutture più grandi".

## CosmoCom

CosmoCom è uno dei fornitori leader al mondo di piattaforme di contatto con il cliente basate su tecnologie IP. Il prodotto più rappresentativo di CosmoCom, CosmoCall Universe™, è un prodotto di comunicazione con delle caratteristiche altamente innovative e applicazioni di importanza critica per i *contact center*. CosmoCall Universe offre la possibilità di interagire a livello multi canale - via telefono e via Internet - con i clienti, con interazione in tempo reale o tramite messaggi, su rete fissa e mobile, con una piattaforma a elevata capacità, affidabilità e a gestione multipla. CosmoCall Universe offre ai fornitori di servizi (*service provider*) la possibilità di servizi di instradamento e pre instradamento per i loro clienti. Premiata più volte per l'innovatività dei suoi prodotti, CosmoCom è un'azienda con sede a Melville, New York, e uffici e partner per la distribuzione dei prodotti in tutto il mondo.

Per maggiori informazioni su CosmoCom, potete visitare il sito [www.cosmocom.com](http://www.cosmocom.com).

###

CosmoCall Universe is un marchio di CosmoCom, Inc. Altre aziende e prodotti menzionati in questo comunicato sono marchi o marchi registrati di proprietà delle aziende a cui i suddetti marchi si riferiscono.

<p>Per ulteriori informazioni: Eva Viossat / Sylvie Riffaud <a href="mailto:eviossat@eva.fr">eviossat@eva.fr</a> <a href="mailto:sylvie@eva.fr">sylvie@eva.fr</a></p> <p>AGENCE E.V.A. 12, RUE CHABANAIS 75002 PARIS FRANCE TEL : +33 (0)1 49 26 06 06 FAX : +33 (0)1 49 26 90 00 <a href="http://www.eva.fr">www.eva.fr</a></p>	<p>Per maggiori informazioni alla stampa per CosmoCom:</p> <p>Iraj REZAÏAN : DG Europe du Sud E-MAIL : <a href="mailto:irezai@cosmocom.com">irezai@cosmocom.com</a> Jean-Jacques ROËTYNCK : DIRECTEUR MARKETING ET COMMUNICATION E-MAIL : <a href="mailto:jroety@cosmocom.com">jroety@cosmocom.com</a></p> <p>CosmoCom™ 10, RUE DU NOUVEAU BERCY PARIS BERCY 2 94220 CHARENTON LE PONT - FRANCE TEL : +33 (0)1 41 79 30 80 <a href="http://www.cosmocom.com">www.cosmocom.com</a></p>	<p>Per maggiori informazioni alla stampa per eDreams:</p> <p>Enrico SOLA e-mail: <a href="mailto:enrico@edreams.com">enrico@edreams.com</a> Francesca TOSCHI e-mail: <a href="mailto:francesca.toschi@interviewonline.it">francesca.toschi@interviewonline.it</a></p> <p><a href="http://www.edreams.it">www.edreams.it</a></p>
--	---	---