

Il progetto è stato realizzato grazie a Simau S.r.l. produttore italiano della piattaforma iQwell

Le società CER e CIERREFFE di Torino, leader italiani nella fornitura di ricambi per auto, in occasione della loro joint venture hanno sostituito i vecchi impianti di tipo tradizionale, con un dinamico e nuovo sistema centrale di telecomunicazioni hardware che potesse integrarsi perfettamente nella loro attuale infrastruttura. Il nuovo sistema doveva risolvere una serie di problemi che comprendevano la sostituzione di un sistema telefonico datato, tecnologicamente inferiore e instabile. Doveva essere facile da gestire e in grado di fornire le più recenti funzioni di telefonia VoIP. Questa esigenza era particolarmente importante dato che l'organizzazione dell'amministrazione locale gestiva una rete interna composta da tre realtà dislocate in diverse zone di Torino e dintorni: la sede del CER a Borgaro Torinese, con l'annessa officina e la sede di CIERREFFE a Torino. Il vecchio sistema era inadeguato, incapace di gestire le comunicazioni di una multi piattaforma e non poteva sostenere lo sviluppo di un'applicazione dedicata, come quella richiesta dai titolari delle due società.



Con un budget contenuto a disposizione da destinare all'ICT (Tecnologia dell'Informazione e delle Comunicazioni), CER e CIERREFFE hanno analizzato una vasta gamma di sistemi telefonici e di opzioni digitali prima di siglare un accordo con la Simau per installare la piattaforma di comunicazioni iQwell che soddisfacesse le loro esigenze di bilancio e che fosse conforme, allo stesso tempo, ai criteri d'acquisto prestabiliti:

- memorizzazione delle chiamate non servite e di presentarle a video sul soft phone degli operatori, affinché potessero richiamarli
- redazione di report giornalieri con informazioni sulle chiamate gestite immediatamente e non, con indicazione dei tempi di richiamata per singolo operatore e per gruppo (FCA, Jeep, Nissan e Renault, Volkswagen, Audi etc.)
- capacità di impostare il sistema utilizzando i propri tecnici con un minore supporto locale di IT
- un sistema che fosse agevole da gestire per il personale non specializzato
- mobilità delle attrezzature
- gestione dei risponditori automatici con indirizzamento al gruppo di risposta richiesto
- gestione delle chiamate non servite.

iQwell ha anche fornito una vasta gamma di funzioni avanzate che vanno oltre i criteri originali, ma che offrono una maggiore efficienza ad un costo inferiore o a costo zero. Dopo due mesi d'utilizzo, gli operatori del Call Center hanno ora un sistema stabile e facile da usare. Il general manager di CER-CIERREFFE ha così commentato: "Ora abbiamo raggiunto i nostri obiettivi e siamo supportati da un prodotto facile da usare ed estremamente professionale".

Le applicazioni integrate nella piattaforma iQwell offrono Soluzioni di Telefonia inaspettate. Il maggior problema di CER-CIERREFFE era non perdere le richieste di ricambi da parte delle officine meccaniche dislocate in tutta Italia, che, nelle ore di maggior traffico, gli operatori non riuscivano a sostenere in quanto tutti impegnati. Il traffico giornaliero medio è di circa 5.000 chiamate al giorno, con punte di 800 chiamate all'ora nelle ore centrali della giornata.

Un'altra richiesta era quella di avere a disposizione uno strumento statistico che permettesse ai responsabili del gruppo una miglior distribuzione delle risorse (i risponditori) all'interno dei diversi gruppi in cui erano divisi, a seconda del marchio che trattavano.

Tutto questo doveva essere realizzato in modo completamente automatico con l'ausilio di messaggi pre-registrati, risponditori automatici che indirizzavano al gruppo prescelto le chiamate entranti.

Un altro problema mostrato dal committente era la complessità nell'installazione di nuovi telefoni o per l'eliminazione di quelli esistenti. La scarsa mappatura telefonica richiedeva dai 2 ai 3 giorni di lavoro per un tecnico chiamato ad installare un nuovo telefono per un dipendente o a spostare un telefono in una postazione diversa.

I numeri di CER-CIERREFFE

- 11 sedi operative
- 12.000 mq di magazzino
- 8.500 mq di magazzino
- 87.000 articoli a magazzino
- 200 persone impegnate e motivate.

SOLUZIONI

Dopo diversi mesi di spese per i sistemi telefonici e per l'esecuzione di approfondite analisi sulle più avanzate opzioni tecnologiche disponibili sul mercato, il gruppo CER-CIERREFFE ha commissionato a Simau la fornitura di una soluzione conforme alle proprie esigenze di comunicazione. La scelta si è basata su:

- Budget
- Un elenco dei criteri e delle caratteristiche predeterminati
- L'acquisto di un sistema che loro stessi potessero gestire e far funzionare da soli dopo aver acquistato e installato le apparecchiature
- Richiesta di un unico partner locale italiano che potesse sostenerli con rapidità d'interventi e professionalità in caso di problemi

Gli impianti installati nelle diverse unità del gruppo CER-CIERREFFE non avevano messaggi vocali, né videoconferenza, né gestione delle chiamate e nessuna integrazione con la configurazione dei computer. Simau è stata in grado di aggiudicarsi il lavoro, in particolare perché iQwell è un ottimo sistema di telefonia VoIP che supera tutti quando arriva ad un'integrazione con le applicazioni web che facilitano il successo delle aziende. Inoltre, iQwell ha delle caratteristiche di espansione automatiche che andavano oltre le richieste del committente – in altre parole, iQwell si è rivelato un sistema telefonico VoIP che ha superato di gran lunga ogni aspettativa, pur nell'ambito del budget di spesa previsto.

RISULTATI

Simau ha realizzato, sulla piattaforma iQwell, un sistema per memorizzare la chiamate da numero in chiaro, eseguendo la riproduzione di un messaggio del tipo: "I nostri operatori

sono occupati, sarete contattati dal primo operatore disponibile", con la visualizzazione del contatto da richiamare sul soft-phone degli risponditori. Le chiamate nell'ora di punta non vanno più perse, ma vengono servite non appena un operatore diventa disponibile. I risponditori interattivi distribuiscono le chiamate entranti ai diversi operatori, in base al marchio gestito.

Un imponente sistema di statistiche permette di verificare il carico del singolo operatore, sia in tempo reale che in fase di consuntivo, verificando persino la media dei tempi di richiamata delle richieste non servite.

Niente più lunghe attese per spostare o sostituire i telefoni. Con la mappatura fornita quando il nuovo sistema iQwell è stato installato, l'aggiunta di un nuovo telefono richiede solo pochi minuti anziché giorni.

La piattaforma iQwell permette inoltre di modificare il funzionamento dell'intero impianto con semplici codici da digitare da telefono.

Un logging dettagliato fornisce registrazioni in corso che mostrano quello che il sistema sta facendo. L'operatore può vedere i log in tempo reale od effettuare periodicamente un log per la revisione.

Le linee telefoniche private precedentemente utilizzate in tutte le sedi sono state accentrate con linee VoIP accentrate in un unico punto, eliminando la necessità di un cablaggio eccessivo e vari materiali di cavo. Tutti hanno uno o più telefoni IP collegati con il nuovo centralino telefonico, e le sedi remote possono ora effettuare chiamate utilizzando un link al provider telefonico, usufruendo così di un notevole risparmio economico.

Dopo un'accurata indagine fra le varie opzioni, il responsabile della telefonia afferma "Abbiamo contattato numerose società che ci hanno mostrato diversi sistemi PBX, ma in Simau abbiamo trovato tutte le caratteristiche che volevamo senza sforare dal budget che avevamo stanziato".