

POLICOMUNICAZIONI ha scelto iQwell

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

POLICOMUNICAZIONI, una società di Napoli che gestisce un call center nell'ambito delle telecomunicazioni, ha sostituito il proprio centralino di tipo tradizionale, con un nuovo sistema che gli fornisce finalmente i servizi che desiderava. Il sistema fornito doveva risolvere diverse problematiche, essere di semplice manutenzione e permettere le più moderne e complete funzioni di un sistema VoIP.

L'imponente traffico telefonico degli operatori non permetteva inoltre il blocco del sistema se non per qualche ora all'atto della messa in opera.

Con un budget contenuto a disposizione da destinare all'ICT (Tecnologia dell'Informazione e delle Comunicazioni), POLICOMUNICAZIONI ha 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:

- automatizzazione della chiamata telefonica da parte dell'operatore, che non è più responsabile di gestire una lista di contatti, e neppure di digitare il numero da contattare, escludendo quindi la possibilità di errore
- l'operatore non deve più segnare su appunti vari i numeri da contattare
- redazione di report giornalieri con informazioni sulle chiamate realizzate dai diversi operatori
- 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
- non modificare le abitudini degli operatori nell'utilizzo del CRM che ormai conoscono da anni

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.

## SFIDE

Le applicazioni integrate nella piattaforma iQwell offrono Soluzioni di Telefonia inaspettate. Il cliente ha messo sul piatto sin da subito i propri problemi.

Sollevarlo l'operatore dalla gestione della lista di contatti da chiamare ed effettuare in modo automatico le chiamate senza possibilità di errore.



Avere a disposizione uno strumento statistico che permetta ai responsabili della società una miglior distribuzione degli operatori telefonici in base al numero di chiamate che realizzano in una giornata ed al numero di contatti che andavano a buon fine.

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.

## 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, POLICOMUNICAZIONI 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

Simau è stata in grado di aggiudicarsi il lavoro; ha giocato un ruolo determinante la capacità di Simau di adattarsi con la propria piattaforma iQwell ad un software di CRM già esistente ed in uso presso il cliente intervenendo direttamente nella fase di installazione per ridurre il più possibile la durata della messa in opera del sistema.

## RISULTATI

Simau ha realizzato, sulla piattaforma iQwell, un sistema che colloquia con il CRM del cliente presentando sui computer degli operatori dei nuovi tasti, inseriti nelle normali videate del CRM, per inviare nuove chiamate al contatto, oppure chiamare il contatto successivo, abbattere la chiamata etc etc,.

Gli operatori non si devono più preoccupare di prendere nota dei numeri contattati, in quanto il tutto viene realizzato automaticamente.

Un robusto e mirato sistema di statistiche permette di verificare il lavoro svolto dal singolo operatore su base oraria, giornaliera, settimanale o mensile.

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.

Dopo diversi mesi dall'installazione il direttore generale di POLICOMUNICAZIONI afferma: "Abbiamo trovato un prodotto che ci soddisfa pienamente e che non consiglieremmo mai ai nostri concorrenti".