



- Rapida acquisizione Know How

- Servizi Call center senza licenze

- Nuove opportunità di business

- Integrazione in ambiente Microsoft

- Investimento diluito nel tempo

Realizzato da:



INTRODUZIONE

Uniservice opera dal 1988 nel mondo dell'Information Technology per offrire servizi tecnici di assistenza, riparazioni di sistemi/periferiche e consulenza specialistica.

Competenza, professionalità e un continuo aggiornamento del proprio personale tecnico, distinguono la qualità dei servizi erogati. Il personale tecnico è in grado di affrontare e risolvere ogni tipo d'intervento tecnico, i marchi più comunemente trattati sono: Canon, Comex, Tecnoware, HP, Acer, IBM, Toshiba, Lenovo, Asus, Apple, Oki, Epson, Sony, Samsung, Fujitsu.

PROBLEMA

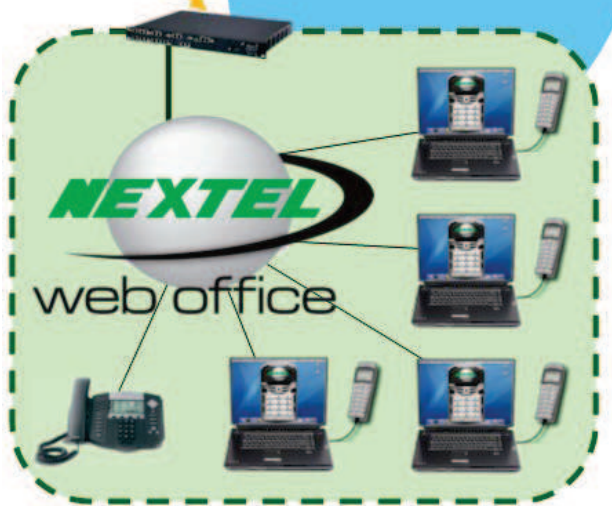
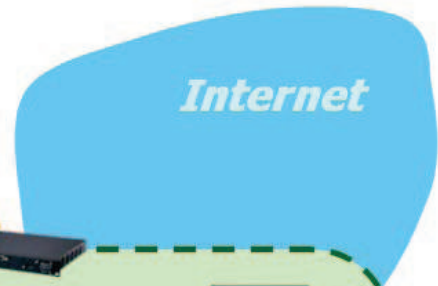
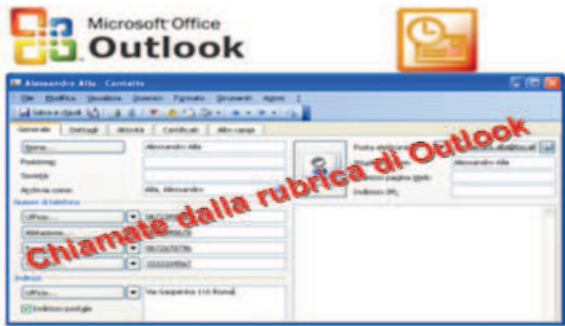
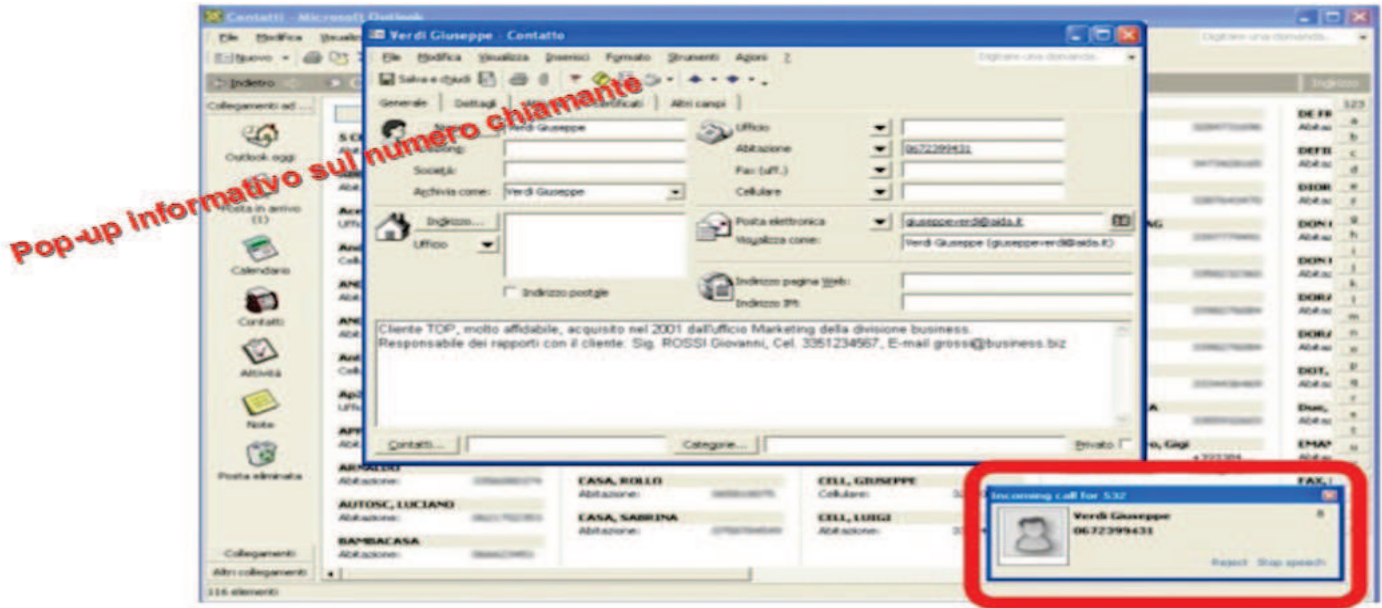
La tecnologia VoIP è vista come un'opportunità di estendere il business ed una strategia aziendale da perseguire, un piccolo call center on site contatta i clienti consolidati e potrebbe individuare nuove opportunità di business ma il lavoro quotidiano dedicato all'assistenza ed alla manutenzione delle reti lascia poco tempo alle nuove attività sulla tecnologia VoIP.

SOLUZIONE

Uniservice ha deciso di avvalersi della competenza del Nextel VoIP Lab per installare presso la sua sede centrale un sistema "Full IP" Nextel Web Office che gli consenta di testare "dal vivo" le performance di questa soluzione per poi successivamente proporla ai propri clienti.

La soluzione Nextel Web Office nella versione Business fino a 60 derivati IP, con formula Nextel Renting, ha consentito a Uniservice di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Utilizzare l'operatore Fastweb come unico gestore di traffico telefonico IP
- Disporre di un set di applicazioni CTI per call center senza i costi delle licenze
- Disporre di un IVR con livelli illimitati per il customer care
- Sviluppare l'integrazione di soluzioni VoIP in ambiente Microsoft (Server Exchange)



- Acquisire velocemente il Know How necessario per proporre soluzioni VoIP competitive ai propri clienti
- Utilizzare la formula Nextel renting per diluire in 2 anni il costo dell'investimento

L'installazione dell'intera soluzione e l'interconnessione con l'operatore Fastweb è stata abbastanza semplice e gli operatori del call center hanno potuto subito beneficiare di maggiore efficienza con le soluzioni CTI (Computer and Telephone Integration) gratuite e senza licenze per ambienti Microsoft (in questo caso con Microsoft Outlook come client CTI per le chiamate uscenti e telefoni software installati sui PC).

Realizzato da:
Uniservice Srl
 Via Giuseppe Gregoraci 99
 00173 Roma
 Sito Web <http://www.unisit>

