

Riello Center con il Server VoIP migliora il servizio di assistenza e customer care



- **Un unico sistema di risposta automatica IVR per tutte le sedi**

- **Salvaguardia degli investimenti effettuati sulla rete VoIP**

- **Disponibilità dei servizi Call center senza i costi delle licenze**

- **Tutte le chiamate tra le sedi sono gratuite**

INTRODUZIONE

Riello Center è un Azienda Concessionaria Riello che si occupa di riscaldamento e condizionamento. La sua attività è dislocata su più sedi nel Lazio. Precedentemente le sedi comunicavano con una soluzione di VoIP networking su 3 sedi lontane mediante linee ADSL a velocità 128/640 Kbps, Router Digicom Michelangelo, 3 centralini Nextel Super DKX IP 26 equipaggiati con Gateway VoIP.

PROBLEMA

A distanza di due anni dalla realizzazione della rete VoIP esistente per le tre sedi, si sono manifestati alcuni limiti in termini di flessibilità e funzionalità, non risultando in grado di soddisfare le nuove e sempre crescenti esigenze di comunicazione sopravvenute: in particolare non consentiva di gestire un sistema di flessibile di Customer Care ed assistenza tecnica sul territorio dove il chiamante venisse accolto da un messaggio di benvenuto dal sistema automatico di risposta I.V.R. (Interactive Voice Response), e dove tutta la messaggistica successiva (es. messaggi di attesa) consentisse al chiamante di collegarsi direttamente alla sede territoriale competente per l'intervento di assistenza.

SOLUZIONE

La soluzione del Server VoIP di Nextel Web Office è risultata particolarmente vantaggiosa in quanto ha consentito di erogare tutti i servizi richiesti con un unico prodotto.

Il primo passo dell'implementazione è stato quello di accentrare tutte le linee telefoniche dalle sedi distaccate alla sede centrale attivando servizi di portabilità del gestore Welcome, successivamente si è provveduto all'interconnessione del Server VoIP di Nextel Web Office con gli impianti telefonici esistenti, tramite un collegamento IP così da non dover aggiungere ulteriore hardware alla soluzione. Così facendo, tutti gli interni dei centralini Nextel esistenti sono diventati anche interni IP del Server VoIP di Nextel Web Office, ereditandone tutti i nuovi servizi e funzionalità.

A questo punto è stato realizzato un sistema di risposta interattivo (IVR) ad albero che gestisce le chiamate che da qualsiasi zona territoriale pervengono al server VoIP di Nextel Web Office.

Il chiamante ha quindi la possibilità, digitando l'opzione corrispondente, di raggiungere direttamente la sede operativa competente ed il



Realizzato da:

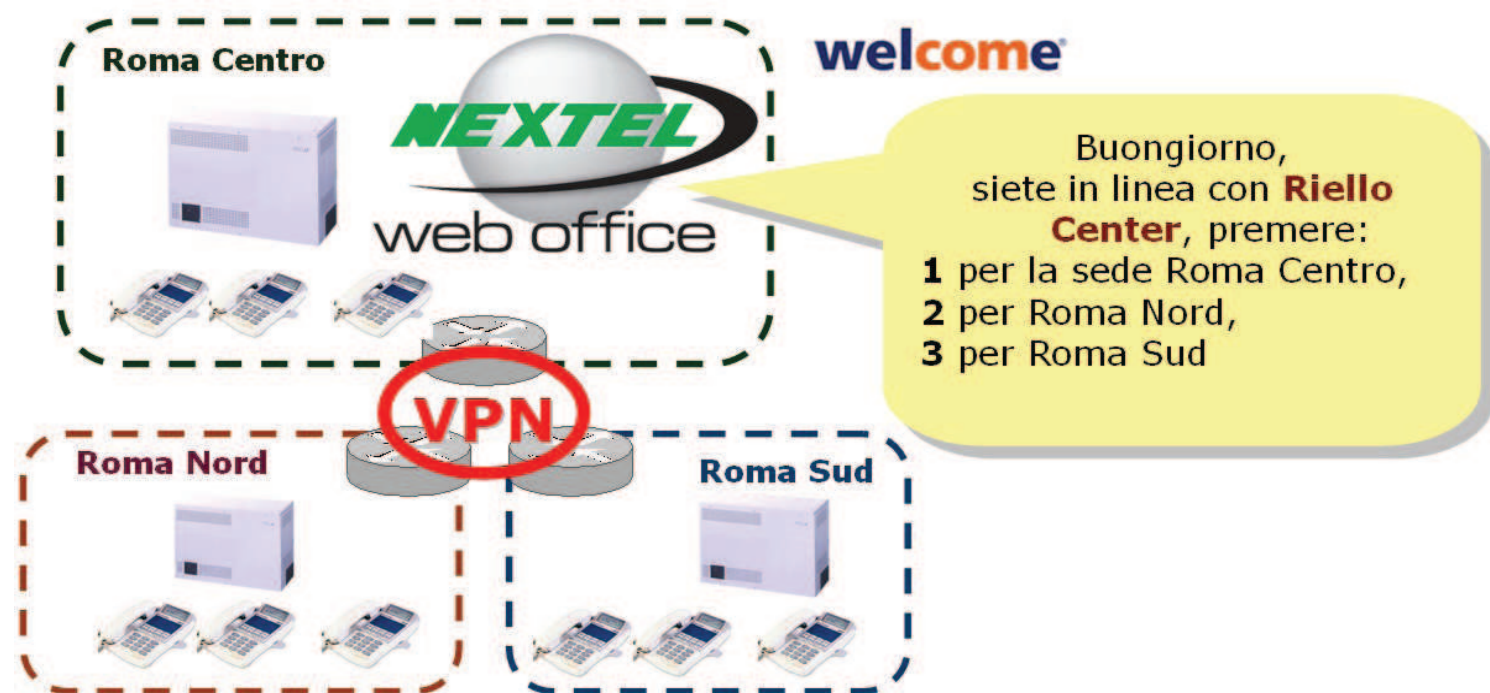
 **MARTINELLI TELECOMUNICAZIONI**
IMPIANTI TELEFONICI E MANUTENZIONI

settore aziendale desiderato. Nel caso in cui il gruppo operatori relativo al settore raggiunto dal chiamante non sia momentaneamente disponibile, la chiamata verrà messa in attesa sul Server VoIP di Nextel Web Office ed il chiamante ascolterà un messaggio dove vengono proposte al chiamante le ultime offerte e promozioni in corso, così da sfruttare il tempo di attesa come un utile strumento di marketing.

Infine tutte le sedi utilizzano un unico piano di numerazione interno e possono effettuare telefonate VoIP tra le sedi a costo zero, il Posto operatore centralizzato inoltra più razionalmente le chiamate di assistenza tra le diverse sedi localizzando le risorse

Interactive Voice Response) all'avanguardia, cucita su misura sulle esigenze del cliente. Riello Center ha ottenuto di gestire la propria clientela ed i servizi di assistenza in modo professionale e customer oriented, dove il chiamante trovi sempre ad accoglierlo un sistema di risposta automatico avanzato e performante.

Il principale punto di forza dell'intera soluzione ha riguardato la possibilità del Server VoIP Nextel Web Office di gestire un sistema vocale, dove tutta la messaggistica vocale ed i vari livelli dei menu e le applicazioni di Call Center e CTI non risultassero limitati da costi nascosti o licenze costose che



disponibili. Il Server VoIP è già predisposto per implementare funzioni più avanzate di Call Center e Contact Center con applicazioni software CTI (Computer and Telephone Integration) già residenti nel Server per cui il System Integrator che gestisce l'assistenza e la manutenzione dell'infrastruttura potrà attivarle in funzione delle richieste e delle esigenze future dell'azienda.

CONCLUSIONI

Con il Server VoIP di Nextel Web Office è risultato possibile ampliare i servizi della rete VoIP basata su centralini Nextel VoIP esistenti, offrendo una soluzione di risponditore vocale interattivo (I.V.R. -

avrebbero ritardato negativamente il ritorno dell'investimento.

Il server VoIP di Nextel Web Office è infatti ampliabile indefinitamente nel numero e nella ramificazione dei risponditori interattivi e nelle applicazioni CTI, in modo da consentire l'aggiunta di un ulteriore risponditore vocale o di posti operatori su PC in qualsiasi istante sorga l'esigenza, senza alcune necessità di ampliamento di componenti hardware o di licenze software: questo aspetto è risultato particolarmente apprezzato per il contentimento dei costi di esercizio ed il miglioramento del servizio di assistenza.

Realizzato da:

Martinelli Telecomunicazioni

Via Onorato Ardoino, 63
00172 ROMA(RM)

Tel. 06.25.20.51.19 - Fax 06.62.20.47.23

Sito Web <http://www.martinellitlc.it>