



**- Soluzione di Customer Care con Risponditore Vocale Automatico Interattivo (I.V.R.) multilingua**

**- Musica e messaggi di attesa associati alla lingua del Risponditore Vocale**

**- Utilizzo della tecnologia VoIP per eliminare i canoni ed abbattere i costi telefonici**

**- Integrazione con l'impianto telefonico esistente, per estenderne i servizi e le funzionalità, tutelando in questo modo l'investimento effettuato e contenendo i costi, per assicurare un rapido ritorno sull'investimento**



Realizzato da:

 **MARTINELLI TELECOMUNICAZIONI**  
IMPIANTI TELEFONICI E MANUTENZIONI

### INTRODUZIONE

Bimbo Market srl è un'azienda specializzata nella vendita on-line di prodotti e giochi per l'infanzia. La sua attività di e-commerce è presente non solo sul mercato italiano ma anche su quelli internazionali, in particolar modo in Gran Bretagna, Francia, Spagna e Germania.

### REQUISITI

Bimbo Market srl ha già scelto Nextel per l'impianto di comunicazione telefonica aziendale. A distanza di anni l'impianto Nextel esistente, per quanto non ancora obsoleto, ha manifestato 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 flessibile di Customer Care multilingua dove il chiamante venisse accolto da un messaggio di benvenuto in una determinata lingua, associata al numero telefonico chiamato ovvero selezionata dal nodo di ingresso dell'I.V.R., e dove tutta la messaggistica successiva (es. messaggi di attesa) fosse nella medesima lingua del messaggio di benvenuto.

Oltre a ciò, è stato richiesto di gestire tutto il traffico telefonico entrante e uscente tramite linee VoIP, in modo da essere esenti dal pagamento dei canoni telefonici tradizionali e risparmiare in maniera considerevole sulle comunicazioni, soprattutto verso direttrici di traffico internazionali.

### SOLUZIONE

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

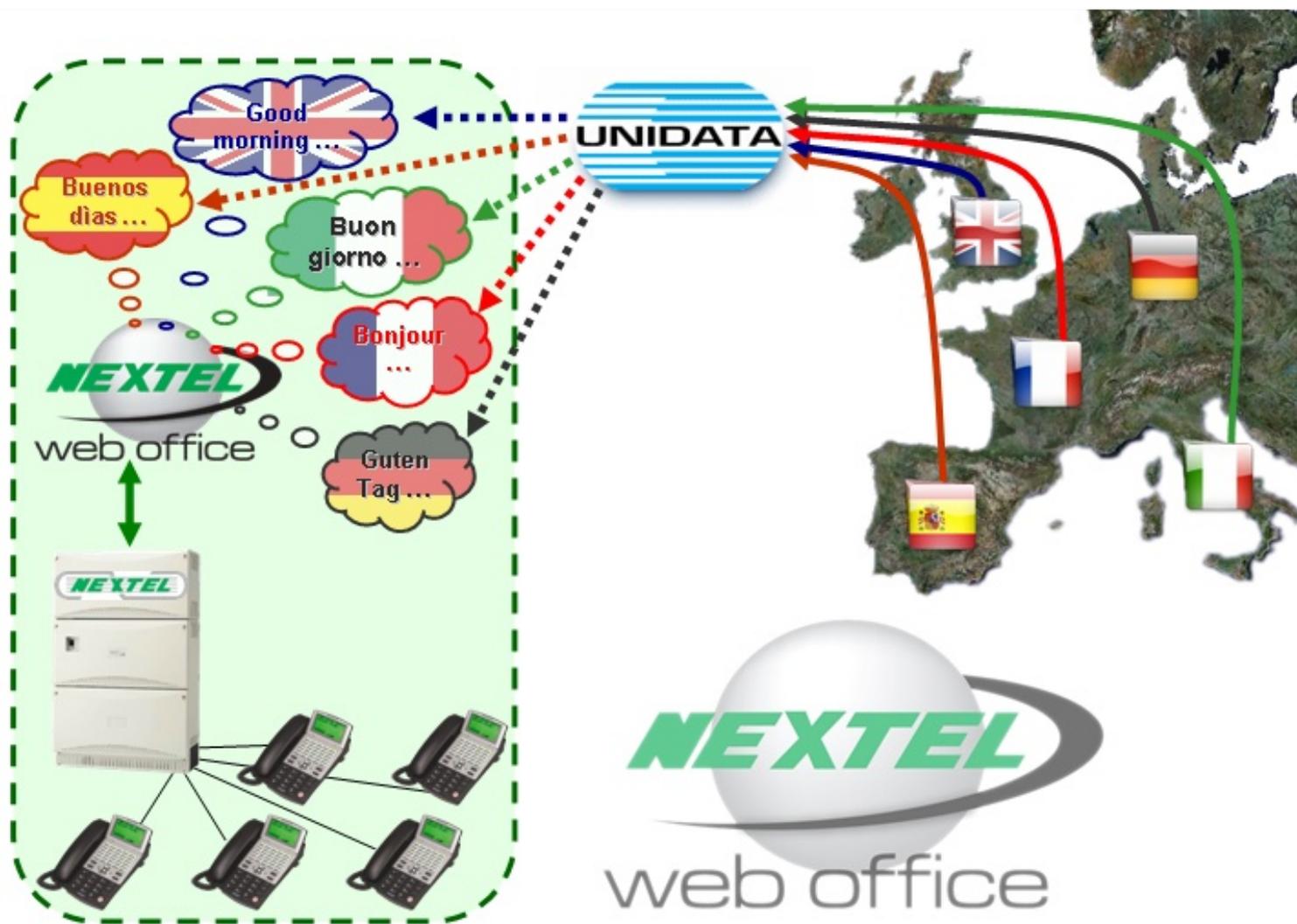
Il primo passo dell'implementazione è stata la richiesta al partner tecnologico Unidata degli account SIP geografici (numeri telefonici VoIP), a ciascuno dei quali associare una determinata lingua nel sistema Nextel Web Office.

Quindi si è proceduto all'interconnessione di Nextel Web Office con l'impianto telefonico esistente, tramite un trunk IP così da non dover aggiungere ulteriore hardware alla soluzione: così facendo, tutti gli interni del centralino

**Nextel Italia s.r.l.**

Via Gasperina, 116 - 00173, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.7239941 - Fax: +39.06.72672854 - email: [voiplab@nextel.it](mailto:voiplab@nextel.it) - Sito web <http://www.nextel.it>



Nextel esistenti sono diventati anche interni IP di Nextel Web Office, ereditandone tutti i nuovi servizi e funzionalità.

A questo punto sono stati realizzati 5 risponditori vocali indipendenti, uno per l'Italiano, uno per l'Inglese, uno per il Francese, uno per lo Spagnolo ed uno per il Tedesco; ciascun risponditore è stato configurato con un messaggio di benvenuto in servizio giorno ed uno differente per il servizio notte; quindi a ciascun risponditore vocale è stato associato un numero di telefono (SIP account) fornito da Unidata; infine si è proceduto con il caricamento dei messaggi di sistema (es. messaggio di attesa) per ciascuna delle 5 lingue. In definitiva il cliente francese, che ha ad esempio necessità di parlare con il supporto vendite di Bimbo Market, chiamerà il numero telefonico pubblicizzato sul sito web relativo alla Francia; la chiamata entrante sarà connessa con il risponditore vocale di Nextel Web Office in lingua francese; da qui l'utente potrà scegliere,

tra le opzioni proposte (es. 1 supporto pre-vendita, 2 supporto post-vendita, ecc.), quella di suo interesse; a questo punto la chiamata, in base alla selezione dell'utente, verrà instradata al corrispondente gruppo operatori, che risponderà alla chiamata direttamente nella lingua del chiamante.

Il chiamante francofono si sentirà sicuramente più a suo agio sentendo l'operatore che risponde direttamente nella propria lingua madre.

Nel caso in cui il gruppo operatori relativo alla lingua del chiamante non sia momentaneamente disponibile, la chiamata verrà messa in attesa su Nextel Web Office ed il chiamante ascolterà un messaggio nella stessa lingua del risponditore vocale (in questo esempio il Francese); nella fattispecie durante l'attesa venivano proposte al chiamante le ultime offerte e promozioni in corso, così da sfruttare il tempo di attesa come un utile strumento di marketing.

**Nextel Italia s.r.l.**

Via Gasperina, 116 - 00173, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.7239941 - Fax: +39.06.72672854 - email: [voiplab@nextel.it](mailto:voiplab@nextel.it) - Sito web <http://www.nextel.it>

Infine veicolando tutte le chiamate entranti ed uscenti su linee VoIP si è acquisito un ulteriore vantaggio competitivo derivante dall'eliminazione completa dei canoni telefoni e dei servizi (es. multinumero, ricerca automatica), ma anche da una riduzione considerevole della spesa telefonica verso tutte le destinazioni fisse e mobili, in special modo verso quelle internazionali: per un'azienda con frequenti rapporto con l'estero, riuscire a comunicare con il mondo intero al prezzo di una chiamata urbana, è sicuramente un ottimo risultato in termini di *Cost Saving*.

che la chiamata in ingresso è associata ad una determinata lingua, tutti i messaggi riprodotti dal sistema (es. durante l'attesa) saranno nella medesima lingua, in modo che l'utente non si senta a disagio nell'ascoltare dei messaggi in una lingua di cui non è padrone. La soluzione Nextel Web Office non è risultata limitata ad un numero predeterminato di lingue, essendo infatti ampliabile indefinitamente nel numero e nella ramificazione dei risponditori interattivi, in modo da consentire l'aggiunta di un ulteriore risponditore vocale in qualsiasi istante sorga l'esigenza, senza alcune necessità



## CONCLUSIONI

Con Nextel Web Office è risultato possibile ampliare i servizi di un centralino esistente offrendo una soluzione di risponditore vocale interattivo (I.V.R. - *Interactive Voice Response*) all'avanguardia, cucita su misura sulle esigenze del cliente. Bimbo Market srl ha avuto la necessità di gestire la propria clientela internazionale in modo professionale e customer oriented, dove il chiamante estero trovi ad accoglierlo un sistema di risposta automatico nella propria lingua. Il principale punto di forza dell'intera soluzione ha riguardato la possibilità di Nextel Web Office di gestire un sistema vocale multilingua, dove tutta la messaggistica vocale relativa ad una chiamata in ingresso viene riprodotta nella lingua scelta dal chiamante. Quindi, una volta

di ampliamento di componenti hardware o di licenze software: questo aspetto è risultato particolarmente apprezzato in un contesto dove il numero di Paesi con cui vengono intrattenute delle relazioni commerciali è in costante aumento, e dove quindi è determinante prevedere in anticipo i possibili ampliamenti del risponditore con ulteriori lingue oltre a quelle inizialmente impostate. Infine l'introduzione della tecnologia VoIP ha reso possibile l'eliminazione completa dei canoni telefonici ed ha inoltre ridotto drasticamente i costi delle comunicazioni, in special modo verso le numerazioni internazionali. Il risultato è un sistema evoluto, flessibile ed affidabile, in grado di evolversi ed adattarsi alle sempre diverse e crescenti esigenze di comunicazione aziendali.

## Realizzato da:

**MARTINELLI TELECOMUNICAZIONI**  
IMPIANTI TELEFONICI E MANUTENZIONI

### 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>



## Nextel Italia s.r.l.

Via Gasperina, 116 - 00173, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.7239941 - Fax: +39.06.72672854 - email: [voiplab@nextel.it](mailto:voiplab@nextel.it) - Sito web <http://www.nextel.it>