

Un unico sistema telefonico per le sedi italiane



- **I punti di forza**
- **Miglioramento del servizio clienti con un personalizzato sistema IVR di risposta interattiva ed ACD di distribuzione automatica delle chiamate unico per tutte le sedi**
- **Reportistica dettagliata del Call Center**
- **Funzioni Inclusione Supervisore Call Center**
- **Wall board per visualizzare il traffico in tempo reale**
- **Sistema centralizzato di risposta per tutte le sedi con integrazione sistema Wireless**
- **Traffico VoIP gratuito tra le sedi**
- **Soluzione scalabile per un investimento sicuro nel tempo**
- **Integrazione CRM di terze parti**

IL CLIENTE

Spandex è uno dei leader mondiali nella fornitura di soluzioni complete per gli operatori della comunicazione visiva, la stampa digitale e le grafiche speciali. L'azienda è specializzata nella vendita, distribuzione, e assistenza per la stampa digitale, l'intaglio, la fresatura, i materiali e i sistemi di segnaletica in alluminio. Spandex lavora con oltre 20 mila clienti in più di 15 Paesi, costantemente all'avanguardia nel campo di nuovi materiali, accessori e strumenti.

Le esigenze

La principale esigenza di Spandex è stata quella di migliorare l'operatività tra le filiali italiane ed abbattere i costi fissi e variabili della spesa telefonica andando a gestire tutte le comunicazioni e le attività del Call Center in maniera centralizzata.

Si richiedeva anche una riorganizzazione delle attività del Call Center con ACD (distribuzione automatica delle chiamate) report dettagliati e visualizzazione su display esterni delle attività e delle code.

Infine nella filiale di Bologna era necessario anche realizzare un sistema wireless con telefoni cordless per la copertura di magazzino di circache si integrasse completamente nella nova infrastruttura di comunicazione aziendale.

Progetto realizzato in collaborazione con:



Nextel Italia s.r.l.

Via Peirce, 11 - 00137, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.877392 - Fax: +39.06.87739299 - email: info@nextel.it - Sito web <http://www.nextel.it>

Call Center Light : la soluzione vincente!



La soluzione vincente

Spandex ha scelto Nextel Web Office Express nella versione Call Center Light , basato su tecnologie Opensource, perchè è ideale per le aziende che vogliono aumentare la propria competitività con servizi Call Center personalizzati senza i costi delle licenze. Il sistema IVR di risposta automatica ed un sistema ACD di distribuzione delle chiamate e di gestione degli operatori , molto avanzato e personalizzato secondo le esigenze di Spandex, sono state le soluzioni vincenti che hanno migliorato sensibilmente il "customer care" e le attività di marketing. Una reportistica molto dettagliata ha permesso di controllare analiticamente le modalità di lavoro del Call center.

Ampi schermi LCD (wallboard) consentono di visualizzare con un colpo d'occhio la gestione del traffico da parte degli operatori. Notevoli risparmi sulle spese telefoniche ottenuti centralizzando il call center per tutte le sedi.



*Reportistica e
Wall Board*

I prodotti hardware e software di terze parti utilizzati



Nextel Italia s.r.l.

Via Peirce, 11 - 00137, Roma - P.IVA: 03634741007

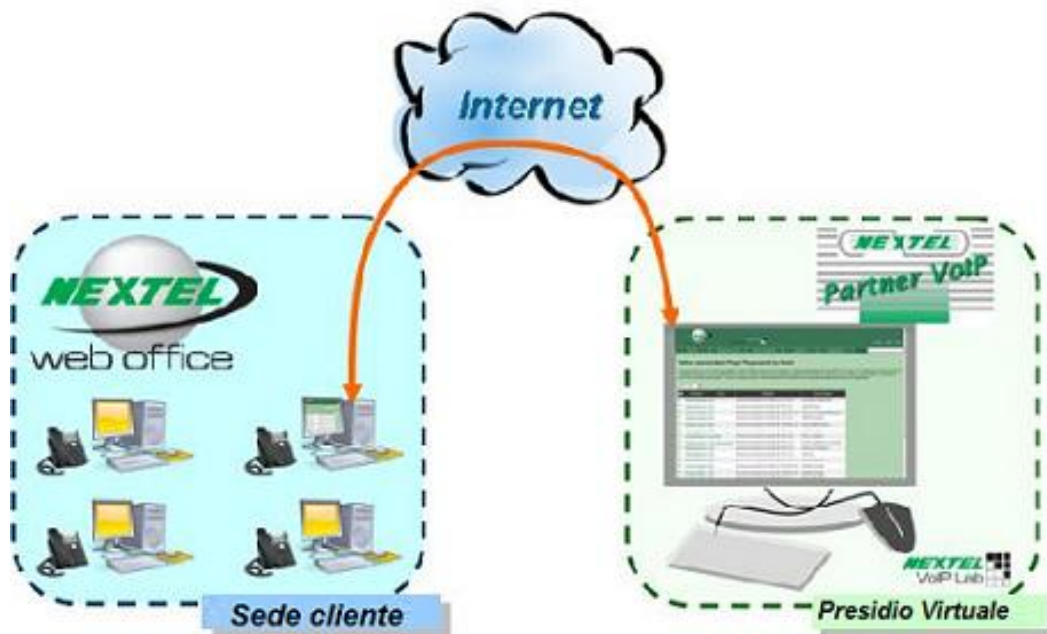
Tel.: +39.06.877392 - Fax: +39.06.87739299 - email: info@nextel.it - Sito web <http://www.nextel.it>

Nextel VoIP Lab : il nostro servizio migliore !



Il Nextel VoIP Lab è la struttura specialistica che si occupa di testare le soluzioni di telefonia IP opensource basate su Nextel Web Office e di offrire un servizio di assistenza specializzata ai clienti Nextel, dalla predisposizione del progetto e del preventivo di vendita, alla realizzazione del progetto ed integrazione nella rete aziendale ed infine alla fornitura di servizi di assistenza professionali e personalizzati. In questo modo il Nextel VoIP Lab ed i Partner Nextel sul territorio diventano un TEAM VINCENTE che si presenta sul mercato per fornire insieme, nel rispetto delle reciproche competenze, servizi VoIP professionali di alta qualità capaci di soddisfare le necessità dei clienti più esigenti.

Grazie a strumenti come la condivisione del Desktop e la Videoconferenza, il Nextel VoIP Lab è in grado di creare le condizioni di un "Presidio Virtuale" che mette in condizione il cliente di usufruire in tempo reale dell'assistenza tecnica.



Nextel Italia s.r.l.

Via Peirce, 11 - 00137, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.877392 - Fax: +39.06.87739299 - email: info@nextel.it - Sito web <http://www.nextel.it>