

Un nuovo sistema telefonico VoIP per lo sviluppo aziendale



- **I punti di forza**
- **Soluzione opensource scalabile per un investimento sicuro nel tempo**
- **Integrazione completa tramite VLAN del sistema VoIP su più reti aziendali gestite da diversi amministratori**
- **Miglioramento del servizio clienti con sistema di risposta interattiva (IVR) e di distribuzione automatica delle chiamate (ACD)**
- **Sistema centralizzato ma in grado di gestire anche sedi ed utenti remoti senza VPN**
- **Predisposto per traffico VoIP con nuovi operatori**
- **Integrazione CRM di terze parti**
- **Assistenza on line puntuale ed affidabile**

IL CLIENTE

Sergio Bonelli Editore S.p.A. è una casa editrice italiana presente sul mercato del fumetto italiano fin dagli anni quaranta ed indiscussa leader del settore in Italia, con oltre 25 milioni di copie vendute annualmente. La Sergio Bonelli Editore S.p.A. realizza quella che oggi è la più vasta produzione di letteratura disegnata, interamente italiana, che ha dato vita a tanti personaggi di cui il più famoso "Tex Willer" è ormai diventato un'icona dell'immaginario collettivo, non soltanto italiano.

Le esigenze

La principale esigenza della Sergio Bonelli Editore è stata quella rinnovare l'infrastruttura di telecomunicazioni aziendali e di migliorare l'operatività tra i vari settori aziendali per contenere i costi della spesa telefonica andando a gestire tutte le comunicazioni e le attività di Customer Care in maniera centralizzata.

Si richiedeva anche una completa integrazione del nuovo sistema in tecnologia VoIP nell'attuale infrastruttura dati dell'azienda che è organizzata su diverse reti dati aziendali che curano le molteplici attività editoriali.

Infine era necessario anche realizzare collegamenti multisede o per lavoratori remoti che si integrassero facilmente senza costose VPN nella nuova infrastruttura di comunicazione.

Progetto realizzato in collaborazione con:

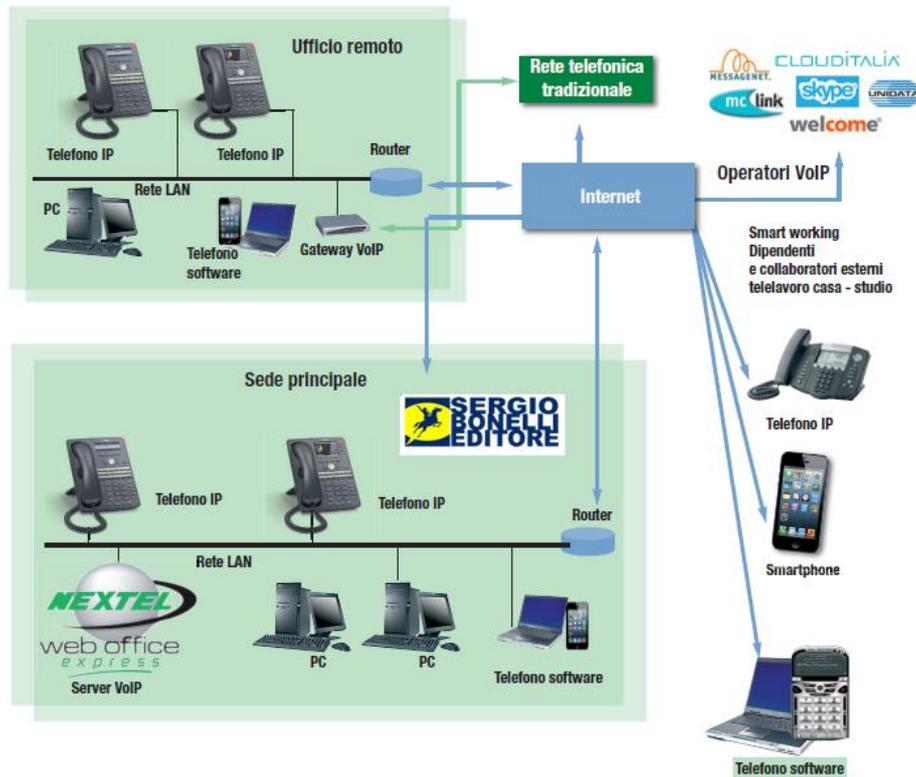


Nextel Italia s.r.l.

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

Bonelli Editore ha scelto Nextel Web Office Express nella versione Call Center Light , perchè è ideale per le aziende che vogliono aumentare la propria competitività con servizi Call Center personalizzati senza i costi delle licenze. E' stata realizzata una VLAN e sono stati installati oltre 80 telefoni Snom su diverse reti Gigabit. La grande flessibilità e la personalizzazione dei servizi insieme ad una piena integrazione in una infrastruttura dati molto complessa come quella di Bonelli Editore , sono state le soluzioni vincenti che hanno migliorato il "customer care" e l'operatività tra i diversi settori aziendali. La scalabilità e la tecnologia opensource hanno garantito un investimento sicuro nel tempo al riparo dai costi onerosi delle licenze.



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>

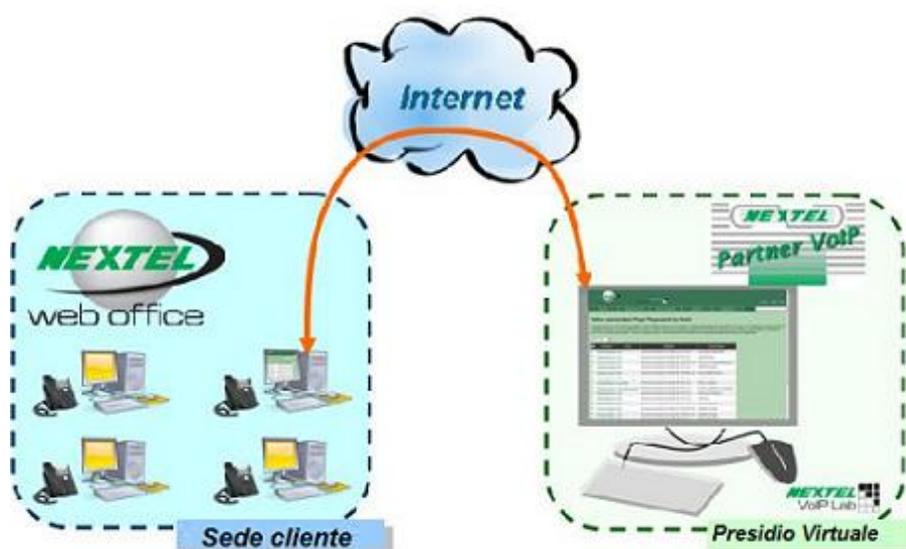
Nextel VoIP Lab : il nostro servizio migliore !



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 l'accesso remoto, il Nextel VoIP Lab ed il Partner Nextel sono in grado di creare le condizioni di un "Presidio Virtuale" che mette in condizione il cliente di usufruire in tempo reale dell'assistenza tecnica sia "On Line" che "On Site".

Per la Bonelli Editore le modalità e la qualità del servizio di assistenza sono state un aspetto molto importante ai fini della scelta definitiva a favore della soluzione Nextel Web Office Express.



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>