

## Chi

www.rajapack.it

- Castel San Giovanni (PC)
- 15.5 M€ di fatturato nel 2016
- Crescita del 20% YoY
- Parte del gruppo Raja, leader europeo nella distribuzione di prodotti per l'imballaggio

## Situazione

- Era presente un sistema telefonico tradizionale
- I 30 operatori rispondevano a richieste commerciali e di info sulle spedizioni dalle 9 alle 18
- Si registravano frequenti interruzioni del servizio. In alcuni casi con uno stop completo per metà giornata
- Assenza di un supporto in linea con le esigenze dell'azienda

## Obiettivi

- E' mandatorio annullare le inefficienze esistenti garantendo l'alta affidabilità del servizio
- Si richiede un sistema di monitoraggio del servizio per prevenire eventuali criticità
- Si necessita di un servizio di supporto in grado di affiancare costantemente l'azienda nel tempo

## Soluzioni Imagicle

- **Posto Operatore**
- **Auto Attendant**
- **Gestione avanzata delle code**
- **Rubriche**

## Risultati

- Il passaggio a Cisco BE6000 è avvenuto con successo
- E' stata possibile replicare la struttura di servizio così come originariamente disegnata
- Riduzione delle chiamate perse, fino a 100 in meno in un giorno
- Si può contare su un team di supporto di eccellenza
- Gli operatori accolgono i clienti con il sorriso e la loro produttività è aumentata

# Accogliere i clienti con il sorriso è diventato semplice.

Nella migrazione da un sistema telefonico tradizionale a Cisco, il customer service di Imagicle ha permesso a Rajapack di eliminare le interruzioni del sistema precedente e di aggiungere nuove funzionalità.

## Il numero 1 dell'imballaggio in Europa.

Il gruppo RAJA è una realtà europea da 700.000 clienti, con un magazzino di oltre 200.000 m<sup>2</sup> e 10 centri di distribuzione in grado di offrire la più vasta gamma di prodotti per l'imballaggio.

In Italia il gruppo è presente da oltre 10 anni con Rajapack Italia, struttura giovane e dinamica composta da oltre 50 dipendenti e un fatturato da 15.5 M€ in crescita del 20% anno su anno.

## Un business telefonico ad alta criticità.

Uno dei canali principali, su cui si basa il business di Rajapack, è quello telefonico da dove transitano molte delle richieste commerciali e di gestione delle spedizioni, con un customer service composto da 30 operatori che si alternano su turni di lavoro dalle 9 alle 18.

Il sistema telefonico adottato in precedenza da Rajapack Italia prevedeva di inoltrare le chiamate in entrata a 3 diverse code in base alla tipologia di cliente (incrociando le informazioni con il DB aziendale): nuovo, inattivo, attivo. In quest'ultimo caso, veniva proposto un menu con cui il chiamante poteva scegliere se effettuare una richiesta di tipo commerciale oppure avere informazioni sulla spedizione.



## La necessità di un nuovo sistema di comunicazione.

Il sistema in uso presentava frequenti disservizi, in alcuni casi con un stop completo delle funzionalità telefoniche per metà della giornata lavorativa a cui non corrispondeva un supporto in linea con le aspettative dell'azienda.

Tutto questo, insieme alla mancanza di uno strumento di reportistica per valutare le performance degli operatori e alla necessità di avere un servizio in alta affidabilità per garantire la continuità del lavoro, ha portato il management a decidere di cambiare la propria infrastruttura telefonica.

## Le applicazioni

### Blue's Attendant

#### Posto Operatore

Posto operatore per PC che semplifica la vita a tutti gli operatori telefonici dell'azienda (anche ipovedenti e non vedenti), permettendo di gestire con facilità le chiamate in ingresso ed uscenti.

### Queue Manager Enterprise

#### ACD - Advanced Queueing

Soluzione di accoglienza e smistamento delle chiamate in ingresso. Gestisce code multiple inoltrando le chiamate agli operatori in base a molteplici algoritmi con messaggi di cortesia personalizzabili. Analizza il traffico sulle code ed il lavoro degli agenti con statistiche anche in real time.

### Auto Attendant Module

#### IVR - Auto Attendant

Modulo di gestione dei servizi di risposta automatica di livello professionale che consente di progettare al volo il menu di risposta, definendo comportamenti e impostazioni desiderate.

### Speedy Enterprise

Rubriche, "servizio chi è?" e Click to call

Servizio di gestione rubriche centralizzato che mette a disposizione tutti i contatti e permette di visualizzare chi sta chiamando direttamente sul telefono o sul client per PC.

### Altre applicazioni incluse nella suite

#### Imagicle Call Recording

Ideale per registrare ed archiviare le chiamate quando ne hai bisogno

#### Imagicle StoneFax

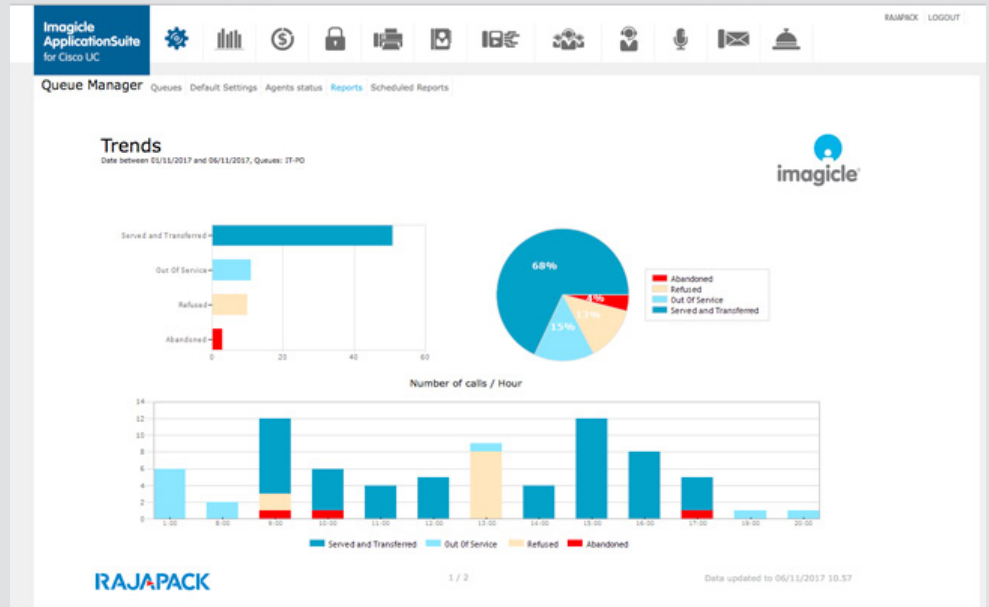
Una soluzione moderna per virtualizzare l'uso del fax tradizionale

#### Imagicle Billy Blue's 4

Perfetto per controllare ed analizzare il traffico telefonico con semplici report

#### Imagicle StoneLock

Consente di bloccare i telefoni aziendali per evitare chiamate non autorizzate e spese inaspettate



## Il Customer Service Imagicle come elemento differenziante nella scelta del nuovo sistema telefonico.

Dopo aver attentamente vagliato diverse opzioni presenti sul mercato, Rajapack Italia ha scelto la soluzione TIM Trunking Solution basata sul sistema di comunicazione Cisco BE6000 e le applicazioni di Unified Communications di Imagicle.

"Quando abbiamo visto che cosa potevamo fare le applicazioni di Imagicle per la nostra azienda", dice Valeria Rosselli, CFO di Rajapack, "abbiamo deciso di sottoscrivere l'offerta di TIM basata su tecnologia Cisco. Per adesso stiamo utilizzando il loro posto operatore con il sistema di gestione automatica delle chiamate in ingresso, ma contiamo di utilizzare presto anche le altre app incluse nella stessa suite."

Le applicazioni che compongono il Customer Service di Imagicle (posto operatore software per PC e Mac, accodamento chiamate, posto operatore automatico e servizio rubriche) hanno permesso a Rajapack di replicare il servizio di accoglienza delle chiamate così come precedentemente disegnato e di aggiungere tutte quelle caratteristiche di cui si lamentava l'assenza.

"Finalmente, oltre ad indirizzare i clienti verso l'operatore giusto nel più breve tempo possibile, possiamo anche monitorare le performance del nostro servizio" aggiunge Valeria Rosselli. "I report pre-configurati ci permettono di analizzare i volumi per coda, i tempi medi di attesa, i tempi medi di

gestione della chiamata, la distribuzione chiamate per operatore e tanto altro per capire dove intervenire per evitare e prevenire eventuali disservizi".

Il sistema è completamente ridondato per avere la sicurezza assoluta di non perdere nemmeno una chiamata anche in caso di problemi tecnici.

**"In passato è capitato di perdere anche 100 chiamate in un giorno. Oggi, con Imagicle, tutto questo è solo un brutto ricordo"**



**Valeria Rosselli**  
CFO di Rajapack

Gli operatori adesso lavorano veloci, "efficienti e contenti" grazie al posto operatore Imagicle con cui gestiscono con facilità le chiamate in ingresso, vedono i clienti che attendono in coda, sanno in anticipo il nome di chi sta chiamando, controllano lo stato telefonico dei colleghi e ricercano al volo un contatto in tutte le rubriche aziendali.

"Un business in continua crescita come il nostro, richiede partner capaci di ascoltare e rispondere alle nostre esigenze in tempo reale" conclude Valeria Rosselli. "Con Imagicle abbiamo scoperto un partner affidabile che guarda come noi al futuro con servizi pre e post vendita di assoluto livello".