

Il Servizio Clienti è oggi Faster, Smarter, Easier

Imagicle ha reso l'accoglienza delle chiamate professionale ed efficace grazie alle nuove soluzioni di accodamento e posto operatore per Cisco Unified Communications Manager.

Chi



www.imagicle.com
 Massarosa (LU)
 32 dipendenti
 Azienda italiana che progetta e realizza software per le Unified Communications

Situazione

- È presente un sistema Cisco Unified Communication Manager su 3 sedi
- Sono in uso telefoni IP per la gestione delle chiamate con tasti scelta rapida e campo lampade
- Le operatrici rispondono a chiamate provenienti da tutto il mondo

Obiettivi

- Dare risposta professionale e personalizzata in lingua ai Clienti
- Semplificare il lavoro delle operatrici distribuite su due sedi
- Monitorare il livello di servizio

Soluzione

- SkyStone
- Blue's Attendant Enterprise
- Queue Manager Enterprise
- Blue's One CTI Enterprise
- Speedy Enterprise
- IVR Manager Enterprise
- SSAM

Risultati

- Il lavoro delle operatrici è diventato semplice senza sovrapposizioni e perdite di tempo
- I Clienti sono accolti da un messaggio di benvenuto nella loro lingua
- Il 90 % delle chiamate riceve una risposta in meno di 9 secondi
- Meno del 5% abbandonano la chiamata quando sono in attesa

Il meglio delle Unified Communications

Imagicle è una giovane e dinamica realtà nel mondo delle Unified Communications che nasce dalla fusione di Telcen e Stonevoice con l'obiettivo di valorizzare le nuove piattaforme VoIP, anche in network complessi e multivendor. Imagicle è Cisco Preferred Solution Developer, il più alto livello di qualificazione per i partner tecnologici, riservato oggi a solo 28 aziende nel mondo.

Con oltre 30 persone e 3 sedi a Massarosa, Magenta e Treviso, Imagicle garantisce soluzioni di Unified Communications che rappresentano lo stato dell'arte ed il supporto di cui hanno bisogno i propri clienti e partner.

Clienti da tutto il mondo

Imagicle ha una rete di partner in tutto il mondo ed ogni giorno risponde a decine di telefonate in italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco per informazioni commerciali o tecniche.

L'accoglienza delle chiamate viene fatta da un'operatrice, con 2 colleghe di supporto pronte ad intervenire, che smista le chiamate al team Sales o Support in funzione delle esigenze e della lingua del chiamante.

L'infrastruttura UC è basata su un sistema Cisco Unified Communication Manager 7.1 e l'operatrice utilizza un telefono Cisco IP 7941 con modulo di espansione 7914 con tasti di scelta rapida e modulo aggiuntivo BLF.

Quando il numero di chiamate in entrata aumenta l'operatrice primaria chiede l'intervento delle operatrici di supporto: una lavora al suo fianco, e l'intervento è richiesto a voce, mentre l'altra lavora nella sede di Magenta e diventa difficile coordinarsi.

Nei periodi di intenso traffico, le operatrici si trovano in difficoltà a rispondere nella lingua corretta ai Clienti perchè non hanno tempo di verificare il prefisso internazionale di provenienza della chiamata. Inoltre, nei momenti di picco, alcuni Clienti si trovano costretti ad attendere eccessivamente senza informazioni e, a volte, abbandonano la chiamata.

Migliorare il Customer Service per fare Clienti felici

Imagicle vuole modificare il servizio di accoglienza delle chiamate con l'obiettivo di dare ai Clienti una risposta tempestiva, professionale e personalizzata in lingua. L'obiettivo è quello di indirizzare la chiamata nel minor tempo possibile verso la persona più idonea a supportare il Cliente evitando attese inutili. Allo stesso tempo, il lavoro delle operatrici deve essere migliorato per evitare problemi di coordinamento e possibili fraintendimenti.



Imagicle desidera tenere sotto controllo tutti gli aspetti che riguardano il servizio di accoglienza e sapere in tempo reale se ci sono delle difficoltà e misurarne la qualità nel tempo.



Le applicazioni

SkyStone audio-video

Gateway software che integra Skype al sistema UC. Nella versione Video, permette anche di collegare gli utilizzatori Skype ai video telefoni e ai sistemi di videoconferenza e telepresenza.

IVR Manager Enterprise

Soluzione di autoattendante che permette aggiungere tutte le funzionalità di risposta automatica personalizzate che non esistono nel sistema di telefonia.

Queue Manager Enterprise

Soluzione di ACD per l'accoglienza e lo 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.

Blue's Attendant

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.

Blue's One CTI Enterprise

Software client-server di CTI che semplifica e potenzia l'uso del telefono fisso con info di presenza.

Speedy Enterprise

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.

SSAM

E' un sistema di Voice Mail che raccoglie i messaggi telefonici quando non è possibile rispondere alle chiamate ricevute, permette di aggiungere messaggi di benvenuto personali ed inoltrare i messaggi ad altre caselle vocali.

Una soluzione completa, efficace e semplice da utilizzare

Grazie alle nuove soluzioni per il Servizio Clienti, l'accoglienza delle chiamate è diventata più semplice ed efficace.

IVR Manager Enterprise riconosce in automatico la provenienza della telefonata in base al numero chiamante e l'accoglie con un messaggio in una delle 5 lingue impostate (italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco).

Queue Manager Enterprise accoda la chiamata su una coda specifica per ogni lingua consentendo alle operatrici di rispondere così al Cliente nella sua lingua.

Grazie a **SkyStone**, audio-video, i Clienti possono raggiungere Imagicle gratuitamente con un semplice click sul sito www.imagicle.com e le operatrici possono rispondere direttamente dal proprio posto operatore su PC o dal proprio telefono Cisco.

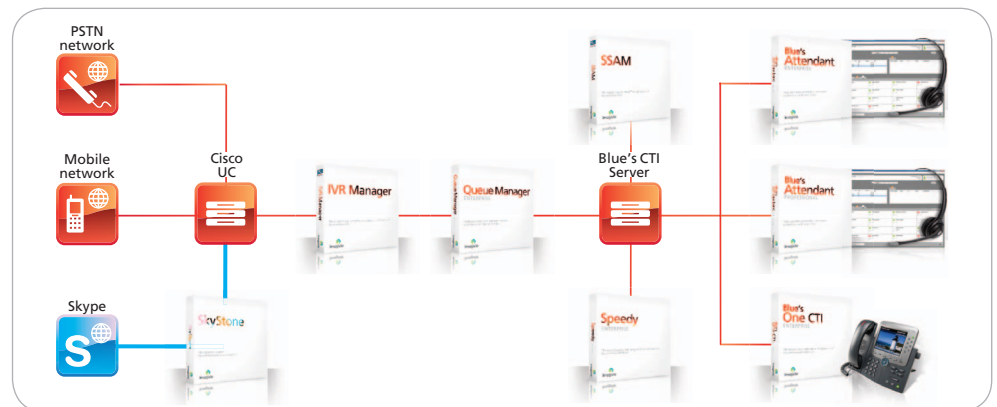
Con **Queue Manager Enterprise**, le code sono programmate su base annuale per aprirsi e chiudersi in automatico in base all'orario di lavoro dell'azienda. Quando l'azienda è chiusa chi chiama, trova un messaggio in lingua (differenziato per gli orari di chiusura e per i vari periodi di vacanza) che indica gli orari di ufficio ed invita a lasciarne uno alla casella vocale (**SSAM**). Le operatrici ricevono la registrazione direttamente nella loro e-mail come file audio allegato.

Nei momenti di intenso traffico, quando ci sono più di 3 chiamate in coda o se il tempo di attesa della singola chiamata supera i 30", le chiamate vengono automaticamente passate alla coda Escalation dove vengono trasferite ad una delle due altre operatrici secondo criteri predefiniti. Stessa cosa accade se l'operatrice è in pausa o non è loggata.

La soluzione garantisce la massima sicurezza: nel caso in cui si verificano dei problemi al PC, le operatrici possono continuare a lavorare tranquillamente senza interruzioni loggandosi o sloggandosi dalle code direttamente dal loro telefono.

"Con le soluzioni Imagicle, il lavoro delle operatrici è diventato semplice e i nostri Clienti ricevono una risposta tempestiva, professionale e personalizzata in lingua!"

Il responsabile del Customer Service Imagicle, direttamente da **Blue's Attendant Enterprise**, con il profilo supervisore, visualizza in tempo reale il livello di servizio e sa esattamente quante operatrici sono disponibili per ogni coda, quante sono in conversazione, i tempi medi di risposta, per quanto tempo un'operatrice rimane loggata, quanto rimane



In orario di apertura, l'operatrice gestisce via PC con facilità tutte le chiamate ricevute dall'azienda dalla console **Blue's Attendant Enterprise**: può trasferirle e parcheggiarle anche direttamente su un interno telefonico occupato (Camp-on).

Ha sempre sotto controllo lo stato telefonico dei colleghi e può ricercare un contatto in tutte le rubriche aziendali con un click grazie a **Speedy Enterprise**. Direttamente dall'interfaccia tiene sotto controllo lo stato di tutte le code e le relative chiamate e può scegliere selettivamente quali gestire.

I colleghi, grazie a **Blue's One CTI Enterprise**, sanno al volo chi li sta chiamando e vedono, a loro volta, lo stato telefonico degli altri.

in conversazione, quante chiamate riesce a servire e quante invece vengono passate alla coda Escalation.

Le stesse informazioni possono essere visualizzate dalle pagine web della StoneSuite o da un display LCD con il WallBoard del **Queue Manager Enterprise**.

Queue Manager Enterprise mette inoltre a disposizione report storici e di trend dove analizza dettagliatamente il carico delle code e delle operatrici per decidere come allocare correttamente le risorse a disposizione per offrire il miglior servizio ai Clienti Imagicle.