

Azienda: Danea Soft	Partner: Cisco – Nest2
Tematica: Unified Communications	
Titolo: Migliorare l'immagine aziendale e il livello di servizio per i clienti grazie ad una soluzione di Unified Communications	

L'azienda

Danea Soft opera nel settore dell'informatica e si occupa dello sviluppo e commercializzazione di software gestionali per piccole e medie imprese. L'offerta della software house veneta si compone di un sistema gestionale di fatturazione e una soluzione per l'amministrazione di condominio. I programmi di Danea Soft sono installati presso più di 50.000 clienti in tutta Italia, per un fatturato che nel 2009 ha raggiunto i 2,5 milioni di Euro. Gli investimenti in comunicazione sono principalmente indirizzati al canale Web, attraverso il quale i clienti conoscono l'offerta dell'azienda e possono acquistare i prodotti attraverso il sito di e-commerce, entrando eventualmente in contatto con l'assistenza pre e post vendita. Per la commercializzazione dei propri prodotti, l'azienda utilizza principalmente il canale telefonico, attraverso cui il personale commerciale contatta i potenziali clienti direttamente dalle proprie postazioni in azienda.

L'applicazione

La particolare strategia di vendita e di assistenza al cliente di Danea Soft, basata principalmente sul canale telefonico, necessita di un'infrastruttura di comunicazione all'avanguardia, che permetta sia un'efficace gestione del front-office, sia un'efficiente gestione del back-office, allo scopo di mantenere alti livelli di servizio per il cliente ottimizzando le risorse interne. Per questo motivo, Danea Soft si è rivolta a **Nest2**, system integrator con sede a Padova e partner **Cisco**, per rinnovare la propria infrastruttura di rete vocale fissa integrandola con la rete dati aziendale. Conseguentemente, le dieci postazioni a disposizione degli operatori commerciali e di assistenza sono ora dotate di telefoni IP **Cisco** collegati sia al PC sia alla nuova rete aziendale. Oltre all'integrazione delle reti aziendali, è stato sostituito il centralino tradizionale con un **Call Manager Cisco**, in grado di automatizzare le operazioni di inoltro delle chiamate, prima svolte da un operatore. Attraverso l'assegnazione di opportuni gruppi di chiamata tramite il software di gestione, le telefonate dei clienti in ingresso vengono automaticamente inoltrate al commerciale o all'operatore di assistenza di riferimento. Inoltre, il software di centralino è stato integrato con le funzionalità della rubrica del client di posta elettronica, permettendo a ciascun operatore digitare il numero telefonico semplicemente cliccando sul proprio contatto in rubrica. La nuova infrastruttura informatica è dotata di strumenti software che permettono il monitoraggio delle statistiche di funzionamento. Tale funzionalità è particolarmente importante per Danea Soft, poiché permette di monitorare molti parametri quali: il numero di telefonate in ingresso, la durata, i tempi di attesa al centralino, le fasce orarie più critiche e gli operatori maggiormente coinvolti. I dati così registrati, permettono all'azienda di elaborare interessanti statistiche sull'effettivo utilizzo dell'infrastruttura di comunicazione con diversi livelli di dettaglio: per operatore, per fasce orarie, per tipologia di chiamata. Ciò consente una più attenta pianificazione delle risorse da dedicare all'attività commerciale e di assistenza, bilanciata sull'effettiva domanda di servizi da parte dei clienti di Danea Soft e volta a minimizzare i tempi di attesa al centralino.

I benefici

L'attuale infrastruttura di comunicazione di Danea Soft offre maggior supporto alla strategia commerciale di Danea Soft, che utilizza il canale telefonico per la vendita dei propri prodotti. Per questo motivo la corretta pianificazione attraverso il monitoraggio delle statistiche di utilizzo dell'infrastruttura di comunicazione, permette una gestione tempestiva dell'organizzazione giornaliera dei turni di lavoro in relazione ai carichi di lavoro effettivi. Ora l'individuazione dei colli di bottiglia nei processi pre e post vendita è più semplice ed è possibile pianificare azioni ad hoc in relazione a particolari picchi di lavoro

attesi, con conseguente miglior bilanciamento e qualità del lavoro per gli operatori. L'utilizzo della nuova infrastruttura ha avuto un impatto positivo sull'immagine aziendale poichè ciascun cliente raggiunge sempre il proprio commerciale o operatore di assistenza di riferimento, con ridotti tempi di attesa al centralino. Danae Soft prevede di sfruttare ulteriormente le potenzialità offerte dalla nuova rete, integrando il CRM con il software di gestione delle chiamate per adottare ulteriori servizi ICT a supporto della propria area commerciale e di assistenza.