



## Customer Contact Solution, quando il Contact Center massimizza la Customer Satisfaction.

Sempre più società del settore di telemarketing e di servizi di Contact Center, come OnLine, scelgono soluzioni Cisco per dotarsi di una piattaforma affidabile in grado di gestire elevate quantità di traffico telefonico con la massima flessibilità, a tutto vantaggio dei clienti.

## In breve

### Azienda

OnLine

### Settore

Telemarketing

### La sfida

- Dotarsi di una infrastruttura telefonica in grado di seguire la crescita dell'azienda
- Garantire servizi affidabili ai clienti
- Diminuire le complessità di gestione della piattaforma ICT ai Sistemi Informativi
- Snellire le attività di configurazione dei team con una soluzione altamente flessibile
- Fornire ai Team Leader strumenti di monitoraggio delle campagne di telemarketing

### Obiettivi raggiunti

- Migrazione al Contact Center su IP senza blocco dell'attività
- Gestione di enormi volumi di traffico senza la preoccupazione di fermi tecnici
- Facilità di utilizzo per gli operatori dei nuovi apparati
- Aumento della produttività, abbattimento del rischio di chiamate inevase e facilità di monitoraggio per i Team Leader
- Creazione di nuovi servizi evoluti e nuovi modelli di business
- Virtualizzazione delle postazioni di lavoro per la massima flessibilità operativa

Negli ultimi anni le società che offrono servizi di Contact Center hanno attraversato un periodo di notevole sviluppo. Per le aziende di ogni settore e dimensione, il contatto con il cliente è un infatti aspetto estremamente critico. Fornire risposte esaustive agli utenti, risolvere problemi, indicare la soluzione adatta ad ogni esigenza: gli operatori, a nome dell'azienda, devono essere in grado di agire in maniera veloce, proattiva ed efficace. Sempre più imprese infatti tendono ad affidare in outsourcing attività che possono essere seguite telefonicamente, dall'assistenza, ai servizi di help desk fino alla vera e propria proposta di prodotti. Ma quali caratteristiche fanno la differenza, tra le numerose realtà presenti sul mercato? Le società che hanno dimostrato un elevato livello di specializzazione hanno conquistato la leadership nel settore dei Contact Center. Non solo. Anche la componente tecnologica, ovvero l'infrastruttura telefonica e dati da utilizzare come piattaforma per i servizi offerti, gioca un ruolo decisivo. È importante infatti poter contare su soluzioni di Customer Contact dalle elevate prestazioni, affidabili e flessibili.

È stato proprio questo obiettivo – l'essere in linea con le necessità di società e clienti – a spingere OnLine, azienda italiana che offre servizi di Customer Relationship Management (CRM), verso l'adozione di una soluzione tecnologica in grado di garantire servizi di Customer Contact all'avanguardia. Non a caso la scelta è caduta su una soluzione di Cisco Unified Customer Contact Enterprise, implementata presso OnLine da Italtel, partner Cisco e specialista nell'integrazione di reti e servizi di nuova generazione.

Da sempre OnLine si occupa di gestire servizi di vendita telefonica in outsourcing, offrendo ai propri clienti attività di telemarketing. Nata nel 1993, nel corso degli anni OnLine si è resa protagonista di uno sviluppo considerevole. Ad oggi comprende una sede principale, ubicata a Vimercate e che conta circa 250 persone. L'azienda è presente anche in Sud America - in Brasile, Argentina e Cile - e nell'area balcanica, in Grecia, Croazia, Romania, Ungheria e Turchia. Nel 2010 OnLine ha aperto una nuova base operativa anche a Praga, in cui oggi lavorano circa 60 persone.

Garanzia di affidabilità, personalizzazione dei servizi in base alle esigenze di ogni singolo cliente e personale altamente specializzato, sono solo alcune delle caratteristiche che fanno di OnLine il partner ideale delle aziende che hanno necessità di gestire esternamente il CRM, rispondere alle richieste dei clienti e supportare attività di vendita diretta. Il portfolio clienti di OnLine comprende realtà di ogni tipo: dai principali brand del settore IT alle aziende di automotive e dell'industria alimentare. Ogni giorno gli operatori di OnLine ricevono circa 50 mila telefonate: comunicazioni con i clienti, servizi di help desk e attività di vendita. Tutto questo ovviamente implica una enorme mole di dati e informazioni e richiede il supporto di una piattaforma tecnologica dalle prestazioni elevate. Dalla sua nascita nel 1993, OnLine ha attraversato di una crescita esponenziale, che le ha permesso di raddoppiare ogni anno il numero di dipendenti. La tecnologia non poteva rimanere immutata nel tempo, ma doveva seguire lo sviluppo dell'azienda. Con l'aumento della mole di lavoro, le tre centrali telefoniche, che erano il centro nevralgico di gestione delle attività, non erano più sufficienti a garantire affidabilità ad un numero sempre maggiore di clienti. Per questo si è fatta più forte l'esigenza di un partner serio e di alto livello e di una tecnologia che fornisse un vantaggio competitivo, qualità che OnLine ha trovato in una soluzione Cisco Unified Customer Contact Enterprise, implementata grazie alla consulenza e al supporto di Italtel. Stiamo parlando di una soluzione che mette alla base delle comunicazioni voce e dati la rete IP, consente di sfruttare funzionalità quali il routing intelligente delle chiamate e la gestione automatizzata dei contatti in modalità multicanale, su una unica rete integrata.

La migrazione dalla telefonia tradizionale alla comunicazione unificata offre alle aziende una vera marcia in più per sfruttare tutti i vantaggi dei Contact Center di nuova generazione. Nel caso di OnLine, l'elevato volume di traffico telefonico rendeva indispensabile la massima flessibilità, unita all'affidabilità ed elevate prestazioni. All'azienda serviva infatti una soluzione altamente personalizzabile, che consentisse di sviluppare anche software dedicati per integrarsi al massimo con gli applicativi di

CRM. *“Abbiamo valutato diverse soluzioni prima di arrivare alla decisione conclusiva”,* esordisce **Davide Tinelli**, IT Manager di OnLine. *“Con gli altri brand, però, non siamo riusciti ad ottenere quello che a noi serviva, poiché ci venivano proposte soluzioni enterprise che poco si sposavano con una realtà come la nostra. Era importante poter contare su un elevato livello di personalizzazione, per creare una soluzione su misura. Questa necessità è stata perfettamente colta da Cisco, che ci ha proposto un sistema aperto nel quale il nostro team di sviluppo interno ha potuto costruire applicativi personalizzati”.*

Un aspetto che fa la differenza: ogni realtà che si affida a OnLine ha le proprie peculiarità e chiede applicazioni e servizi dedicati. Grazie a Cisco Unified Contact Center Enterprise, gli sviluppatori di OnLine hanno potuto generare soluzioni diverse per ogni necessità. Ma non solo. OnLine ha trovato nella tecnologia Cisco un'infrastruttura su cui contare per gestire l'enorme quantità di dati con cui si trova a fare i conti ogni giorno.

Il processo di migrazione alla tecnologia Cisco è durato circa cinque mesi e, nella fase di passaggio, il team IT è stato affiancato da Italtel e da Telecom Italia, che, in quanto partner Cisco, hanno svolto il ruolo di consulenza tecnologica. Alla nuova infrastruttura è corrisposto un cambio di sede che rendeva impellente l'immediata operatività del sistema. I telefoni utilizzati in precedenza erano di tipo analogico, quindi il trasloco nella nuova sede è stato anche il momento migliore per la migrazione alla soluzione Cisco, abbandonare le vecchie linee e concentrare tutto sulla sola rete IP. Ma era assolutamente fondamentale che il Contact Center potesse essere attivo nel più breve tempo possibile, considerando che per alcuni clienti OnLine garantisce un servizio attivo 24 ore su 24.

*“In questa fase abbiamo condiviso con OnLine il passaggio dalla infrastruttura tradizionale, di cui erano dotati, alla telefonia su IP”,* aggiunge **Michele Maddalena**, System Engineer di Italtel, *“un processo propedeutico all'introduzione del sistema di Contact Center digitale. Abbiamo proposto inizialmente la versione Express di Cisco Unified Contact Center, presto aggiornata con la versione Enterprise, sicuramente più adatta alle esigenze e alle personalizzazioni necessarie”.* L'upgrade ha permesso inoltre a OnLine nuovi modelli di business, con il potenziamento delle attività di campagne outbound rese possibili proprio grazie alle prestazioni della soluzione Cisco.

E i benefici non si sono fatti attendere. *“I vantaggi sono sicuramente superiori ai costi”,* conferma Tinelli. *“Il passaggio alla soluzione Cisco è stato un investimento e già a distanza di qualche mese gli*

*aspetti positivi sono stati evidenti. Grazie alla nuova tecnologia, ci è possibile gestire enormi volumi di traffico senza la preoccupazione di fermi tecnici. La sensazione del management è quella che si possa stare tranquilli, poiché alla base vi è un'infrastruttura stabile”.* Soddisfazione anche per Cisco e i tecnici di Italtel che hanno seguito il progetto. *“Il vantaggio risiede anche nel supporto di alto livello che offre Cisco”,* continua. *“Nel momento in cui riscontriamo un problema, ci rivolgiamo in prima battuta a Telecom Italia che, a sua volta, chiama l'assistenza Cisco negli Stati Uniti o in India a seconda della fascia oraria. Nel giro di pochi minuti, in base alla priorità del guasto, i tecnici si collegano per operare da remoto ed è come averli seduti qui in quel momento. Un privilegio senza confronti”.* La soluzione Cisco Unified Contact Center Enterprise è stata adottata in tutte le sedi italiane di OnLine e ora l'azienda sta valutando l'idea di interconnettere alla struttura principale anche le filiali all'estero, che già utilizzano tecnologia Cisco ma che al momento non fanno parte della rete centrale.

Per OnLine era fondamentale che i tempi di migrazione fossero veloci, poiché le risorse hanno bisogno di focalizzarsi sul lavoro e non sulla tecnologia utilizzata. Al fine di ridurre al massimo l'impatto di un'eventuale formazione su centinaia di persone, il team IT ha cercato di minimizzare la percezione che qualcosa stesse cambiando. Gli operatori che si sono trovati a lavorare con il nuovo sistema sono stati in grado di essere operativi fin da subito, senza la preoccupazione di avere di fronte un'interfaccia nuova e sconosciuta. Ciò che hanno avvertito sono stati solamente i vantaggi, come alcune feature aggiuntive, le statistiche personali e la possibilità di poter valutare da soli il proprio lavoro. Il sistema Cisco, infatti, è dotato di alcune funzionalità che permettono di analizzare i picchi di chiamate ad un determinato numero per ottenere un quadro completo dell'andamento del lavoro. *“L'impatto maggiore del passaggio a Cisco Unified Contact Center Enterprise è stato sui team leader che gestiscono gli operatori, che hanno avuto a disposizione molti strumenti in più per valutare le proprie risorse e, soprattutto, per intervenire in tempo reale con azioni mirate su un determinato numero o servizio”,* dice Tinelli.

Un altro dei vantaggi che è emerso dall'implementazione del Contact Center di OnLine è stata la virtualizzazione della postazione. Grazie alla tecnologia IP, gli operatori non sono più legati ad un posto fisso, ma si possono spostare senza preoccuparsi dei cavi e delle prese di rete, semplicemente effettuando il log in da un'altra postazione. Questo è un vantaggio considerevole per un'azienda come OnLine, che in quanto outsourcer gestisce il lavoro per altre società e si trova spesso a dover affrontare cambiamenti di team e spostamenti di risorse. Tutto questo si traduce in un minor impiego delle risorse IT e, quindi, in un'ottimizzazione dei tempi

di lavoro. I tecnici infatti ora si possono concentrare sullo sviluppo delle applicazioni e non si devono più preoccupare di questo tipo di attività di manutenzione. Quando ancora in azienda si utilizzavano telefoni analogici, il team IT di OnLine era composto da otto persone. Dopo l'adozione della soluzione Cisco, il numero si è dimezzato, ma malgrado ciò i tecnici possono essere più produttivi e lavorare meglio.

Ciò che ha fatto la differenza nell'utilizzo dell'infrastruttura Cisco è stato il passaggio ad un'unica rete. Quello che prima era suddiviso in due reparti, telefonia e sistemi informativi, oggi è di pertinenza di un unico team. La Comunicazione Unificata, quindi l'integrazione dei canali di comunicazione, non richiede competenze di telefonia tradizionale e un team IT è sufficiente a gestire senza problemi un Contact Center che riceve ben cinquantamila telefonate al giorno. Tutt'altro che secondario anche il livello di affidabilità dell'intero sistema. Il blocco dell'infrastruttura potrebbe interrompere l'attività degli operatori di OnLine, con un forte impatto sul business dell'azienda.

*"Perdere un'ora di telefonate può significare perdere profitti", aggiunge Francesco La Bella, Solution Engineer di Italtel. "La rete di OnLine è stata così progettata con una completa ridondanza, in modo tale che in caso di indisponibilità di una componente il sistema continui a garantire l'operatività. Questo consente anche di svolgere interventi di manutenzione ai server senza interrompere l'attività degli operatori. La capacità di far evolvere reti anche estremamente complesse pur garantendo la continuità del servizio è uno dei punti di forza di Italtel, frutto dell'esperienza su importanti progetti di migrazione delle reti in Italia e all'estero".*

Soddisfatti del passaggio alla comunicazione unificata Cisco, gli IT manager di OnLine guardano al futuro, ipotizzando di centralizzare attraverso satelliti remoti tutta la struttura in ambito worldwide. *"Siamo molto attenti alle nuove soluzioni che Cisco propone", conclude Tinelli, "ad esempio innovazioni come la telepresence, che in realtà come la nostra possono essere veramente d'aiuto. Quando si parla di soluzioni Cisco l'unico limite è la fantasia".*

## Link utili

**Cisco**  
[www.cisco.com/it](http://www.cisco.com/it)

**OnLine**  
[www.online-telemarketing.it](http://www.online-telemarketing.it)

**Italtel**  
[www.italtel.com](http://www.italtel.com)



**Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel.: 001 408 526-4000

**Sede italiana**  
Cisco Systems Italy  
Via Torri Bianche, 8  
20059 Vimercate (MI)  
[www.cisco.com/it](http://www.cisco.com/it)  
Numero verde: 800 782648  
Fax: 039 6295299

**Filiale di Roma**  
Cisco Systems Italy  
Via del Serafico, 200  
00142 Roma  
Numero verde: 800 782648  
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all'indirizzo: [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).