

Ditta di legnami riduce i ritardi per i clienti

Introduzione

Mountain Lumber Company

- Retail
- Boone, North Carolina
- 20 dipendenti

La sfida aziendale

- Offrire una risposta immediata alle domande dei clienti su ordini e consegne.

Soluzione di rete

- Le soluzioni wireless e Cisco Unified Communications garantiscono che le chiamate dei clienti siano instradate in modo efficiente e offrono voicemail e servizi IP avanzati quali la conferenza, per rendere sempre disponibili anche i dipendenti più difficili da raggiungere.

I risultati

- Le risposte ai clienti, che prima richiedevano due giorni per essere elaborate, oggi sono immediate. La maggiore efficienza della messaggistica e della gestione delle chiamate aumenta l'efficienza dei dipendenti.

La Mountain Lumber Company fa di tutto perché i suoi clienti possano facilmente contattare il dipendente giusto al primo tentativo.

La sfida: un'azienda, tre sistemi telefonici

Chi gestisce un'attività di fornitura al settore delle costruzioni sa che il successo dei suoi clienti è anche il suo successo. Quando le imprese di costruzioni chiamano, hanno bisogno di sapere che il loro legname arriverà a destinazione in tempo. Se le consegne sono puntuali, queste imprese possono essere certe di tenere sempre impegnato il proprio personale. Il problema è che il responsabile del deposito si trova dall'altra parte della strada. Come fare a fornire ai clienti la risposta immediata che cercano senza inventarsi delle scuse?

Mountain Lumber

Where every floor has a story to tell.

La Mountain Lumber Company, un'azienda operante nel North Carolina, si trovava in questa situazione ogni giorno, costantemente. L'attività era in forte espansione, ma il sistema telefonico dell'azienda era ormai obsoleto e non teneva il passo con questa crescita. La Mountain Lumber disponeva di nove linee telefoniche nelle sue tre sedi e quando tutte le linee erano occupate, le chiamate dei clienti venivano girate a una casella di posta vocale generale. Inoltre, la situazione dei dipendenti che desideravano contattare qualcuno che si trovava da un'altra parte era ancora più irritante, data la necessità di ascoltare i messaggi voicemail più volte al giorno. La conseguenza era che, dopo alcuni tentativi, spesso rinunciavano e chiamavano il numero del cellulare della persona richiesta, facendo notevolmente aumentare i costi.

Trasferire le chiamate alle altre sedi era impossibile, poiché ognuna di esse aveva un numero telefonico diverso. Raggiungere una persona che lavorava in un'altra sede significava fare un annuncio utilizzando un sistema intercom a parte, dotato di telefoni e linee apposite.

"Gli annunci erano davvero irritanti perché si sentivano in tutte e tre le sedi", ha dichiarato Sandra Simmons, titolare della Mountain Lumber. Senza contare che la gestione di un sistema intercom e di linee telefoniche aggiuntive costa oltre 300 dollari al mese.

La Mountain Lumber aveva bisogno di un unico sistema telefonico integrato che potesse collegare perfettamente le sue tre sedi e permettesse a clienti e dipendenti di contattarsi con facilità e rapidità.

"Prima riusciamo ad avere le informazioni sulla disponibilità e sullo stato della spedizione di un prodotto, meglio riusciamo a servire i nostri clienti". Grazie alla soluzione Cisco, non abbiamo più bisogno di aspettare un giorno o due per avere una risposta e la maggior parte dei nostri clienti può disporre delle informazioni di cui ha bisogno immediatamente".

– Sandra Simmons, titolare della Mountain Lumber Company

Soluzione di rete: comunicazioni IP su misura

Lavorando a stretto contatto con AT-NET, un Cisco® Premier Partner certificato, la Mountain Lumber ha installato Cisco Unified Communications con Cisco Unified CallManager Express, che offre servizio telefonico IP, voicemail e operatore automatico in tutte e tre le sedi. Chiamate vocali e annunci viaggiano sulla stessa rete IP che la Mountain Lumber utilizza per applicazioni e dati, e la soluzione è progettata per crescere e cambiare in caso diventi necessario aggiungere altre linee telefoniche o altre funzioni.

Secondo Joel Sosebee, account manager di AT-NET, "Cisco è stata un'ottima scelta per la Mountain Lumber, poiché Cisco Unified Communications è in grado di soddisfare tutte le esigenze della società senza richiedere un grande investimento".

La Mountain Lumber ha installato una rete wireless nella filiale dall'altra parte della strada rispetto al negozio principale, dotando i dipendenti di telefoni Cisco Unified Wireless IP Phones 7920. Oggi, i 20 dipendenti della Mountain Lumber collaborano meglio e possono servire meglio i clienti.

"Il responsabile del nostro deposito dispone di un telefono IP wireless ed è sempre facilmente raggiungibile anche se lavora a una certa distanza dall'edificio", ha dichiarato Simmons. "Possiamo trasferire le chiamate in qualsiasi posto e possiamo inviare un annuncio a qualsiasi sede utilizzando gli stessi telefoni che impieghiamo per le normali chiamate".

Anche controllare i messaggi è più facile per tutti, grazie alla semplicità e alla rapidità dell'accesso offerto da Cisco Unity® Express.

"Prima, controllare i messaggi voicemail richiedeva la composizione di un particolare numero telefonico e di un codice di accesso", ha spiegato Simmons. "Ora, tutti possono recuperare i loro messaggi voicemail semplicemente premendo un tasto del loro telefono IP".

Cisco Unified Communications ha anche eliminato la necessità di disporre di un sistema intercom a parte. I dipendenti possono ora inviare un annuncio a una qualsiasi delle tre sedi utilizzando i Cisco Unified IP Phones per comporre un numero speciale. Il paging a una sola sede, poi, riduce il livello di rumore generale creato dagli annunci.

I risultati: maggiore velocità di risposta, clienti più soddisfatti, dipendenti più produttivi

Cisco Unified Communications ha migliorato radicalmente il servizio clienti della Mountain Lumber, permettendo ai chiamanti di raggiungere le persone e le informazioni di cui hanno bisogno al primo tentativo. Anziché prendere il messaggio e richiamare il cliente, un venditore può contattare immediatamente il responsabile del deposito al telefono per sapere se l'ordine è stato spedito.

"Prima riusciamo ad avere le informazioni sulla disponibilità e sullo stato della spedizione di un prodotto, meglio riusciamo a servire i nostri clienti", ha spiegato Simmons. "Grazie alla soluzione Cisco, non abbiamo più bisogno di aspettare un giorno o due per avere una risposta e la maggior parte dei nostri clienti può disporre delle informazioni di cui ha bisogno immediatamente".

I dipendenti della Mountain Lumber hanno anche migliorato la collaborazione grazie alla teleconferenza, una funzione non disponibile sul vecchio sistema telefonico. Offrendo la capacità di conferenza ai dipendenti impiegati in sedi diverse, l'azienda ottiene un notevole risparmio in termini di tempi di spostamento e spese di viaggio.

"Cisco Unified Communications è talmente facile da utilizzare che abbiamo potuto tenere la nostra prima conference-call senza neanche leggere il manuale delle istruzioni. È stato sufficiente premere un tasto del telefono IP", ha continuato Simmons.

Anche la gestione del sistema è molto più facile. I dipendenti possono spostare un computer o un telefono ovunque serva con il semplice inserimento di una spina, senza aspettare giorni per avere un appuntamento con l'azienda telefonica.

Elenco dei prodotti

Routing e Switching

- Cisco Catalyst® Switch 3560
- Cisco 2821 Integrated Services Router

Sicurezza e VPN

- Cisco PIX Firewalls

Comunicazioni voce e unificate

- Cisco Unified CallManager Express
- Cisco Unity Express
- Cisco Unified IP Phones

Wireless

- Cisco 1231G Wireless Access Point
- Cisco Unified IP Phone 7920

La Mountain Lumber può continuare a contare sull'investimento effettuato, certa che la sua rete sarà in grado di soddisfare anche le esigenze future. Per fare un esempio, l'azienda intende fondere al più presto il suo negozio di porte con un'altra attività in una nuova sede. La soluzione Cisco Unified Communications offre una vasta gamma di capacità per l'aggiunta di nuove linee e nuovi telefoni. La Mountain Lumber potrà addirittura aggiungere alla sua rete gli strumenti di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) per migliorare il controllo dello stato degli ordini e il servizio.

"Ora, con Cisco Unified Communications, siamo pronti per il futuro poiché disponiamo di tutte le funzioni e dell'affidabilità di cui abbiamo bisogno oggi, ma anche della capacità che ci permetterà di aggiungere nuove linee quando ce ne sarà bisogno", ha dichiarato Simmons.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su Cisco Unified Communications, visitate il sito: <http://www.cisco.com/go/cuc>.



Uffici Area Americhe
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0683

Uffici Area Asia/Pacifico
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Uffici Area Europa
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco vanta oltre 200 sedi in tutto il mondo. L'elenco con gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax è disponibile sul sito Web Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

©2006 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. CCVP, il logo Cisco e il logo Cisco Square Bridge sono marchi di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play e Learn sono marchi di servizio di Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o delle sue consociate negli Stati Uniti e in altri paesi.

Tutti gli altri marchi citati in questo documento o sul sito Web sono dei rispettivi proprietari. L'uso della parola partner non implica una partnership tra Cisco e un'altra compagnia. (0612R)

Cisco Systems, Inc.

Tutti i contenuti sono protetti dal Copyright © 1992–2006 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Informazioni importanti e informativa sulla privacy
Pagina 3 di 4

