Reference Report:

Glass 1989 S.r.l.

Luca Buran, Project Manager IT di Glass 1989 S.r.l.: " Eravamo alla ricerca di un applicativo che ci permettesse di integrare la nostra centrale con le rubriche e le anagrafiche gestionali. Con le soluzioni estos siamo ora in grado di gestire in maniera eccellente le chiamate, con un controlllo costante e organizzato delle call inviate e ricevute. Oltre a ciò possiamo ora efficacemente monitorare le performance dei nostri operatori, rilevando i tempi di risposta delle telefonate in ingresso e ottimizzando così i servizi offerti dal nostro team customer care e post-sale."

Azienda:

Glass 1989 S.r.l., fornitore di centri benessere professionali e domestici, ha uno stabilimento all'avanguardia a Oderzo (TV) di oltre 20.000 m² e più di 120 dipendenti. E' presente in oltre 50 paesi, con un fatturato che si aggira intorno ai 23 milioni di euro e progetti di espansione nei paesi emergenti. L'azienda si distingue per la continua spinta all'innovazione, l'estrema flessibilità della struttura produttiva, la forte capacità di adattamento e di risposta all'evoluzione della domanda del mercato.

Progetto:

La ricerca di perfezionare il servizio di costumer care in un regime di collaboration interna è stato il motivo che ha spinto la Glass 1989 Srl a cercare una soluzione software da integrare alla propria infrastruttura. Con ProCall 5 Enterprise l'azienda è ora in grado di monitorare tutte le attività condotte su ogni singolo progetto.
MetaDirectory permette inoltre di consolidare le informazioni contenute nei vari database aziendali, rendendole immediatamente fruibili ai vari reparti produttivi.

Profilo aziendale

Settore:

Wellness solutions

Sedi:

1

Dipendenti:

120

Reference report:

Glass 1989 S.r.l.

La soluzione:

Le integrazioni estos adottate hanno permesso a Glass 1989 Srl di mettere in comunicazione la centrale telefonica Voiper con il software gestionale in uso e le rubriche di Outlook/Exchange. L'azienda ha scelto di installare ProCall Enterprise in tutti i reparti aziendali: presso l'ufficio customer care, after sale, marketing, amministrazione, acquisti e servizio clienti. Gli addetti ai vari reparti consultano le annotazioni fatte dai colleghi sul pop-up di ProCall Enterprise per avere una visione d'insieme delle attività svolte con l'interlocutore in conversazione. La visione della presence dei colleghi facilita la collaborazione interna per quel che concerne la gestione delle telefonate in ingresso. Il journal delle chiamate unificato permette al reparto commerciale una gestione impeccabile dei recall, resa più celere grazie al click-to-call, l'esecuzione della chiamata con un semplice click da qualsiasi applicativo.
L'azienda ha impiegato internamente anche ProCall Analytics per un'analisi approfondita dei progetti e delle commesse basata su comparazioni incrociate tra intervalli temporali diversi e le attività degli agenti o dei vari reparti aziendali.

Dettagli progetto

Applicazioni:

- ProCall 5 Enterprise
- MetaDirectory 3.5 Professional
- ProCall Analytics
-

Groupware:

- Outlook/Exchange

PBX:

- Voiper

Partner:

- Spin S.p.a.

© ESTOS GmbH. Tutte le informazioni sono prive di garanzia e soggette a modifiche. Aggiornato al 08/2014 | www.estos.it