estos
enables easy communication

Reference Report:

IC INTRACOM ITALIA SPA

"Le soluzioni estos ci hanno supportato nell'automatizzazione dei processi di lavoro, in particolare nella gestione e nel controllo degli ordini, fornendo al nostro personale uno strumento efficace e in grado di semplificare le ordinarie mansioni commerciali e gestionali."

Marco Brun, Direttore Generale, IC INTRACOM Italia Spa

Azienda:

Azienda leader nella distribuzione di prodotti informatici ed elettronici.
IC INTRACOM Italia, con 20 anni di esperienza, è specialista di data communication, reti strutturate e cablaggi di reti, cavi ed accessori per computer.
È rappresentata in più di 50 nazioni con oltre 500 distributori e 14 partners ufficiali; offre come servizio a tutti i rivenditori ed installatori un'ampia gamma di prodotti consegnati direttamente nei propri punti vendita, riducendo così i costi di magazzino e ottimizzando il profitto.

Progetto:

La necessità primaria di IC INTRACOM è monitorare il call center interno per verificare l' efficienza e i tempi di risposta alle richieste pervenute. Ciò è stato possibile integrando la centrale telefonica Panasonic TDE 200 al gestionale in uso. Questo ha permesso di avere, a colpo d'occhio, informazioni sul cliente e sui suoi ordini pregressi e correnti.
Altra necessità aziendale è il trasferimento della chiamata al reparto competente verificando in tempo reale la disponibilità dei colleghi attraverso lo stato di presence.

Profilo aziendale

Settore:
Elettronica e informatica

Sedi:
Sacile (PN)

Dipendenti:
45

IC INTRACOM

Reference report:

IC INTRACOM ITALIA SPA

La soluzione:

L'adozione di MetaDirectory ha permesso di replicare in maniera uniforme e condivisa le informazioni contenute nel gestionale, basato su piattaforma UNIX, rendendole disponibili in formato LDAP standard.
Per migliorare la comunicazione interna tra collaboratori IC INTRACOM ha introdotto ProCall Enterprise su circa 30 utenze; ciò ha permesso di preservare il sistema telefonico preesistente introducendo funzionalità come lo stato di presence dei colleghi e la condivisione dei loro calendari, elementi fondamentali per verificare la disponibilità in tempo reale.
In ultima analisi l'azienda ha potuto prelevare informazioni dal database journal di ProCall stesso e rielaborarle per ricavare indicazioni sulle chiamate, sui tempi di reazione del call center e sull'impiego delle risorse umane per ogni singola commessa.

Dettagli progetto

Applicazioni:
- ProCall Enterprise
- MetaDirectory Standard
- ProCall Mobile

Groupware:
- Microsoft Outlook

PBX:
- Panasonic TDE 200

© estos Italia Srl. Tutte le informazioni sono prive di garanzia e soggette a modifiche. Aggiornato al 07/2015 | www.estos.it