

innovaphone Case Study

Il call center lussemburghese LDL CONNECT SA utilizza ora l'innovaphone Queue Monitor come strumento di analisi



LDL CONNECT SA

LDL CONNECT SA è un call center multilingue con sede a Pétange nel Granducato del Lussemburgo, specializzato nel telemarketing B2B e nell'outsourcing di centralini telefonici.

Al fine di soddisfare le crescenti esigenze e ottimizzare le prestazioni del call center, l'azienda utilizza un innovaphone PBX con l'innovaphone Queue Monitor per l'analisi delle chiamate.



I nostri agenti apprezzano la flessibilità nella gestione delle chiamate in entrata, la possibilità di personalizzare le linee disponibili e l'efficienza della manutenzione remota. [...] Diamo alla soluzione innovaphone 9 punti su 10! Come dice bene il nostro motto: la telefonia è la nostra competenza!



Yasmina Belarbi

System Administrator di LDL CONNECT

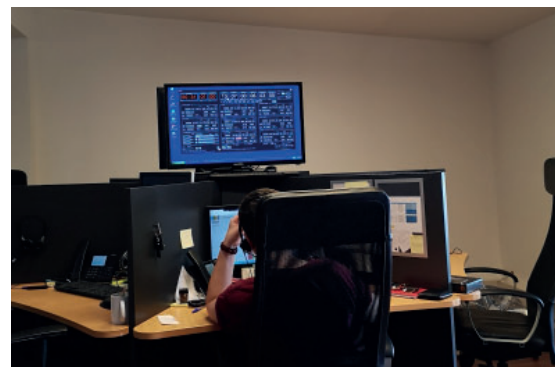
LDL CONNECT era alla ricerca di una soluzione più moderna e affidabile

Specialista nella risposta alle chiamate e nel telemarketing multilingue, LDL CONNECT opera in Lussemburgo da oltre 17 anni, a pochi chilometri dal confine belga e francese. Un team di otto agenti gestisce in modo efficiente le chiamate in cinque lingue (lussemburghese, francese, tedesco, inglese e portoghese). I servizi offerti comprendono l'outsourcing di centralini telefonici, campagne di telemarketing, l'elaborazione di inviti, l'ampliamento di banche dati e la creazione di indicatori di soddisfazione del cliente per clienti dei settori medico e sanitario, nonché per le PMI e il settore pubblico.

Dal 2011 LDL CONNECT utilizzava un sistema PBX obsoleto, che non soddisfaceva più i crescenti requisiti di gestione delle chiamate. Alla ricerca di una soluzione nuova, più moderna e più affidabile, il "Créateur de contact" lussemburghese ha scelto una soluzione innovaphone Queue Monitor, che è al contempo sicura e tecnicamente all'avanguardia. "Volevamo fornire ai nostri clienti un call center ad alte prestazioni che includesse la gestione di code di attesa, messaggi in attesa, oltre a segreterie telefoniche e una soluzione di monitoraggio delle code per i nostri clienti più importanti. Offriamo servizi su misura e di alta qualità; la nuova soluzione di comunicazione avrebbe quindi dovuto naturalmente rispondere a questi requisiti e soddisfare questi criteri", spiega Yasmina Belarbi, System Administrator di LDL CONNECT. Le specifiche includevano anche l'implementazione del software di ESTOS, partner tecnologico di innovaphone di lunga data.

Implementazione della soluzione innovaphone

È stato creato un innovaphone PBX per mezzo di un gateway VoIP innovaphone IP6000 con 2 interfacce PRI e SIP per garantire la piena ridondanza. Si tratta quindi di un PBX ibrido con SIP e ISDN, che dispone di un backup tramite PRI, in modo che il call center sia comunque raggiungibile anche in caso di guasto alla linea Internet. Yasmina Belarbi sottolinea: "Grazie all'innovaphone Queue Monitor, ognuno dei nostri clienti può deviare le chiamate verso un numero assegnato loro dal PBX, in modo che le chiamate arrivino nella lista di attesa del cliente e vengano quindi inoltrate agli agenti di conseguenza. I telefoni sono collegati tramite hot desking in modo che gli agenti possano accedere con la loro password da qualsiasi telefono. I dipendenti hanno ciascuno due interni, 6xx per le chiamate in arrivo e 7xx per le chiamate in uscita. Le chiamate sono monitorate in due loop di attesa ciascuno dall'innovaphone Queue Monitor. Tutte le chiamate vengono elaborate tramite il software Estos alla fine del



Call center LDL Connect

Il cliente - LDL CONNECT SA Luxemburg

- Call center
- Specialista nel telemarketing B2B
- Impiega circa una decina di agenti

La sfida

- Modernizzazione del sistema tramite Queue Monitoring
- Esigenze elevate in termini di affidabilità e prestazioni
- Sicurezza e ridondanza
- Hot desking per gli agenti

La soluzione

- Gateway VoIP innovaphone IP6000 con concetto di ridondanza
- innovaphone Queue Monitor per l'analisi delle chiamate
- Adattatore analogico innovaphone IP22 per il collegamento dei fax
- Dispositivi innovaphone di design IP222, collegati tramite hot desking

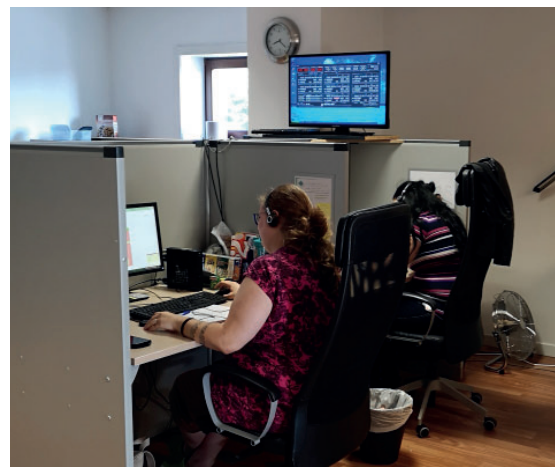
mezzo per produrre statistiche”, continua Yasmina Belarbi. Per il collegamento di fax analogici viene utilizzato un adattatore analogico innovaphone IP22. LDL CONNECT utilizza inoltre 10 telefoni di design innovaphone IP222 con funzionamento intuitivo e cuffie Jabra. L'intera installazione ha richiesto solo due giorni e mezzo, durante i quali non si sono verificati problemi significativi: un giorno per la preconfigurazione e un giorno per l'installazione in loco, oltre a mezza giornata di formazione.

Gestione del call center semplice con l'innovaphone Queue Monitor

Con l'innovaphone Queue Monitor (iQM), le informazioni dell'innovaphone PBX possono essere raccolte in tempo reale e visualizzate graficamente e chiaramente. L'iQM consente una valutazione ottimale dell'utilizzo del sistema telefonico e allo stesso tempo segnala carichi di picco problematici. I loop di attesa possono essere monitorati in tempo reale, il che consente una reazione immediata. Attraverso una varietà di funzioni di allarme e di preallarme, l'iQM può identificare i valori di soglia critici, in modo che i colli di bottiglia possano essere anticipati e disattivati in una fase precoce, garantendo così che nessuna telefonata vada persa. In questo modo, gli agenti di LDL CONNECT possono ridurre i tempi di attesa e quindi migliorare la soddisfazione del cliente. L'iQM raccoglie anche informazioni sulla durata della coda, sulle chiamate in arrivo e sulle chiamate riagganciate prematuramente in diversi periodi di tempo. Queste informazioni consentono un'analisi individuale e significativa del servizio telefonico.

Per innovaphone 9 punti su 10

I responsabili e gli agenti di LDL CONNECT apprezzano i miglioramenti apportati dalla nuova soluzione. “I telefoni IP innovaphone sono facili da usare tramite hot desking con le cuffie Jabra collegate alla porta USB sul retro dei telefoni. I nostri agenti apprezzano la flessibilità nella gestione delle chiamate in arrivo, la possibilità di personalizzare le linee disponibili e l'efficienza della manutenzione da remoto. L'innovaphone Queue Monitor ha decisamente migliorato la qualità del nostro call center”, afferma Yasmina Belarbi. Alla domanda sulla soddisfazione dei dipendenti con la nuova soluzione, ha risposto: “Diamo alla soluzione innovaphone 9 punti su 10! Come dice bene il nostro motto: telefonare è la nostra assoluta competenza di base!”

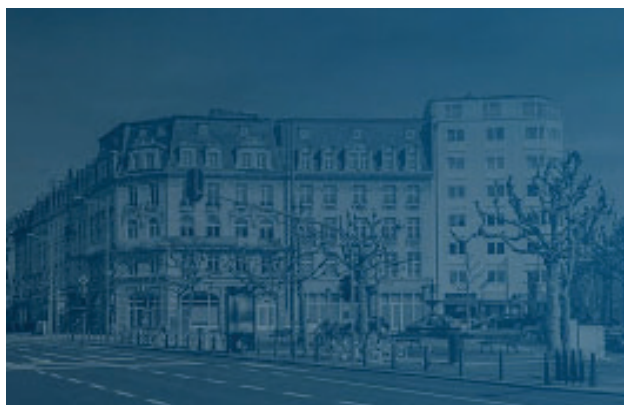


Call center LDL Connect

I vantaggi per il cliente

- Call center ad elevate prestazioni con controllo delle code in tempo reale
- Nessuna chiamata viene persa a causa dell'identificazione di colli di bottiglia
- Sicurezza e ridondanza anche in caso di mancata connessione Internet
- Elevata flessibilità degli agenti grazie a hot desking
- Efficiente gestione da remoto

In un colpo d'occhio



Il cliente:

LDL Connect

- Call center
- Specialista nel telemarketing B2B
- Impiega circa una decina di agenti

La sfida:

- Modernizzazione del sistema tramite Queue Monitoring
- Esigenze elevate in termini di affidabilità e prestazioni
- Sicurezza e ridondanza
- Hot desking per gli agenti

La soluzione:

- Gateway VoIP innovaphone IP6000 con concetto di ridondanza
- innovaphone Queue Monitor per l'analisi delle chiamate
- Adattatore analogico innovaphone IP22 per il collegamento dei fax
- Dispositivi innovaphone di design IP222, collegati tramite hot desking

I vantaggi per il cliente:

- Call center ad elevate prestazioni con controllo delle code in tempo reale
- Nessuna chiamata viene persa a causa dell'identificazione di colli di bottiglia
- Sicurezza e ridondanza anche in caso di mancata connessione Internet
- Elevata flessibilità degli agenti grazie a hot desking
- Efficiente gestione da remoto

innovaphone AG

Umberto-Nobile-Str. 15 | 71063 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2020 innovaphone® AG. (E 06/2020)

Salvo errori, modifiche tecniche e disponibilità di fornitura.

Altre case study di innovaphone sono disponibili in:
www.innovaphone.com

innovaphone 
communicate. connect. collaborate.