

### La Sfida

La necessità di Sintek Technology srl era quella di installare un nuovo call center che permettesse di gestire in modo semplice e autonomo il sistema, mantenendo alti i livelli qualitativi audio. Prima di scegliere le soluzioni Avaya, l'azienda aveva in dotazione un'altra piattaforma, con funzionalità base e una serie di softphones per i tecnici aziendali. Da subito la soluzione che si era implementata inizialmente si era dimostrata però troppo complessa da amministrare per una PMI come Sintek Technology.

### La Soluzione

La Sintek Technology srl ha installato le seguenti soluzioni Avaya: 30 telefoni 1600 Series IP Deskphones, IP Office IP500 e il sistema vocale. Il cliente ha particolarmente apprezzato, viste le sue caratteristiche intrinseche, la possibilità di personalizzare i servizi rivolti sia ai gruppi di utenti che ai singoli, oltre alla delocalizzazione e customizzazione della funzione agente in completa autonomia grazie alla semplicità di configurazione e utilizzo del call center.

### Benefici

- Una perfetta integrazione tra il sistema di CRM e il sistema Avaya IP Office;
- Un migliore servizio di assistenza al cliente;
- Una migliore gestione delle chiamate, grazie alla anagrafica e alle informazioni relative al cliente;
- Incremento della velocità nella ricerca delle voci in Rubrica, grazie alle integrazioni TAPI (Telephony Application Programming Interface, che consente a IP Office di interfacciarsi a Microsoft Outlook e ad altre applicazioni per la gestione dei pop-up e per la gestione delle telefonate via PC);
- 25% di guadagno, grazie alla soluzione Avaya, sia in termini economici che di tempo;
- Le performance del centralino sono migliorate del 30%;
- Crescita in innovazione tecnologica ottenuta senza cambiamenti operativi.

## La tecnologia al servizio del CRM

Milano, Italia – La soluzione per call center di Avaya ha permesso a Sintek Technology srl di usufruire di una integrazione nel proprio sistema telefonico con una altissima facilità di configurazione e una migliore gestione dei servizi di messaggistica, nonché una forte personalizzazione condotta in perfetta autonomia, mantenendo costantemente la qualità dell'audio.

### La Sfida

Per Sintek Technology srl la qualità della comunicazione con i propri clienti è un asset fondamentale. L'azienda, infatti, si occupa di progettazione di reti (localizzate anche in diverse aree geografiche) e della realizzazione di applicazioni software, e offre servizi di consulenza per la sicurezza aziendale in particolare per la protezione e la sicurezza dei dati. Proprio per questa ragione in un settore così sensibile, il rapporto con il cliente e il servizio fornito deve essere eccellente. Inoltre, in questo caso particolare era fondamentale assicurarsi che tutti i tecnici avessero in dotazione le migliori tecnologie, per ottimizzare al massimo il flusso di lavoro, con una elevata qualità dell'audio e un'elevata semplicità nella fase di implementazione prima e di configurazione poi.

Essendo un system integrator e un value added reseller nel settore IT, la peculiarità dell'azienda si conferma essere la tempestività di risposta che è in grado di offrire per soddisfare le svariate esigenze del proprio cliente sia di tipo tecnico che commerciale. La Sintek Technology srl contribuisce all'innovazione tecnologica anche di enti della Pubblica Amministrazione locale e società del settore terziario.

La rete dell'azienda supporta il PoE (Power Over Ethernet), ma per scelta interna tutto, dalla gestione dei server alle applicazioni, è personalizzato per la gestione immediata del disaster recovery, sia a livello locale circoscritto alle esigenze aziendali interne, sia in termini più ampi, per il recovery remoto presso i clienti.

La scelta iniziale dell'azienda era basata su un'altra piattaforma: le funzionalità tecnologiche scelte al momento dell'acquisto erano quelle base e i tecnici erano stati provvisti con una serie di modelli softphone. Nonostante la scelta della soluzione, la

configurazione è risultata eccessivamente complicata e non gestibile autonomamente sia dall'inizio.

## La soluzione

Proprio la complessità della configurazione della prima installazione ha portato l'azienda a rivolgersi al partner, Sistel Comunicazioni srl, installatore certificato locale. La scelta delle soluzioni Avaya è nata prima di tutto dalla qualità riconosciuta dei prodotti e delle soluzioni, ma anche dal rapporto di fiducia instaurato in precedenza con l'installatore. Prima dell'acquisto Sintek Technology ha potuto testare la soluzione con una demo realizzata ad hoc. Dopo il periodo di test, il cliente ha potuto rilevare una estrema semplicità nella gestione delle apparecchiature a disposizione, in particolare da parte dei tecnici che avrebbero poi dovuto utilizzarla nella routine lavorativa.

Sintek Technology ha acquistato da Sistel le seguenti soluzioni Avaya: trenta telefoni 1600 series IP Deskphones e Avaya IP Office IP500, oltre al

“ **Il sistema sembra una apparecchiatura tradizionale, ma la realtà è quella di un oggetto che si integra perfettamente con le nostre necessità quotidiani nella fornitura di un servizio costante e di qualità.** ”

*Federico Cacciani,  
Responsabile Amministrativo  
Sintek Technology*

sistema di messaggistica VoiceMail Pro. Questa soluzione fornisce prestazioni di comunicazione di base, con un rapporto qualità/prezzo assolutamente conveniente. In particolare i telefoni IP sono pensati per soddisfare le richieste di aziende di ogni tipo e dimensione come: uffici, filiali sparse sul territorio e call center. Tutti i telefoni possono essere usati contemporaneamente con altri telefoni Avaya. La combinazione di caratteristiche tipiche dei telefoni convenzionali e IP rendono questa tipologia di telefoni convenienti economicamente ma in grado di fornire funzionalità spesso disponibili solo su telefoni professionali con caratteristiche tecnologiche avanzate. Una caratteristica fondamentale sono i tasti programmabili, che permettono una elevata personalizzazione della soluzione che si traduce, di conseguenza, in un miglioramento del flusso di lavoro.

## I vantaggi

I vantaggi dopo l'implementazione della soluzione Avaya si sono rivelati notevoli: innanzitutto meno broadcast sulla rete (nonostante il telefono sia basato su tecnologia IP, l'utilizzo della rete era contenuto), ma anche la possibilità di personalizzare i servizi basandosi su una segmentazione per gruppi e utenti. Un altro beneficio immediatamente percepibile è la possibilità di delocalizzazione, fondamentale per un'azienda che deve poter rispondere in qualunque momento alle esigenze dei propri clienti 24 ore su 24. Inoltre, molto apprezzata dopo l'implementazione è stata la possibilità di personalizzare secondo esigenze interne la funzione "agente".

Grazie all'implementazione della soluzione Avaya, la Sintek Technology ha potuto



realizzare una perfetta integrazione tra il CRM (Customer Relationship Management) e il sistema telefonico, con immediate ricadute positive nel miglioramento dell'assistenza al cliente.

L'integrazione del sistema CRM con il centralino, avvenuta grazie all'implementazione della soluzione Avaya, ha inoltre permesso di avere tutte le indicazioni e le documentazioni relative al cliente finale, sia precedentemente all'acquisto, sia nel post vendita: la gestione delle chiamate è stata così ulteriormente migliorata. L'azienda è stata in grado di smaltire e velocizzare le ricerche in "Rubrica" grazie alle integrazioni a TAPI (Telephony Application Programming Interface).

La fase di implementazione della soluzione è durata 3 mesi, dal dicembre 2009 al marzo 2010.

In termini di benefici, da un punto di vista economico finanziario, il ROI (Return On Investments) è risultato positivo fin dalle prime fasi di implementazione, soprattutto dopo uno studio comparativo fatto con altri competitor; il risparmio dei costi di gestione è quantificabile in un 25%, sia in termini economici che di tempo.

Le performance sono migliorate del 30%, soprattutto per quanto riguarda la velocità e la prontezza di gestione delle chiamate e l'integrazione con la piattaforma CRM. Inoltre, la gestione della chiamata è più semplice e la qualità della chiamata IP con protocollo proprietario smaltisce facilmente le problematiche generali dei sistemi ibridi.

Da un punto di vista interno, di coloro che sono i principali utilizzatori della soluzione implementata da Avaya, i maggiori benefici risiedono in primis in una crescita in innovazione tecnologica, operata senza difficili e rischiosi cambiamenti operativi: Federico Cacciani, Responsabile Amministrativo Sintek Technology, ha dichiarato: *“Il sistema sembra una apparecchiatura tradizionale, ma la realtà è quella di un oggetto che si integra perfettamente con le nostre necessità quotidiane nella fornitura di un servizio costante e di qualità.”*

Inoltre, la possibilità di gestire gli spostamenti interni all'azienda senza supporto esterno è stata molto apprezzata, così come la possibilità di gestire i servizi di messaggistica e di personalizzarli in

maniera autonoma. Dal lato clienti, molto apprezzato è stato l'aumento della qualità dell'audio.

La buona riuscita dell'implementazione e la piena soddisfazione dell'azienda hanno portato anche alla decisione di possibili sviluppi futuri: è stata infatti prevista un'ulteriore espansione aziendale, con servizi di multi-sede e l'integrazione in videoconferenza. Per quanto riguarda gli scenari futuri, Sintek Technology punta ad una crescita continua sul mercato consolidando il proprio business anche grazie alle soluzioni Avaya.

## Ulteriori informazioni

Per informazioni su come utilizzare le soluzioni di Intelligent Communications per rivoluzionare la propria organizzazione aziendale, è possibile rivolgersi a un Responsabile Clienti Avaya o a un membro del programma Avaya Connect Channel Partner. In alternativa, è possibile leggere ulteriori documenti sul sito web [www.avaya.com/it](http://www.avaya.com/it).

Tutte le dichiarazioni in questa Case Study da attribuirsi a Federico Cacciani, Responsabile Amministrativo Sintek Technology

“L'integrazione con il CRM ci ha permesso di avere sia nel post che nel pre vendita le indicazioni relative al cliente, con una gestione “pesata” delle chiamate.”

Federico Cacciani,  
Responsabile Amministrativo  
Sintek Technology

## SISTEMI

- 1600 Series IP Deskphones
- IP Office IP500
- VoiceMail Pro

## SERVIZI

- Prestazioni di base ad un prezzo conveniente;
- display retroilluminato
- altoparlanti full-duplex
- tasti programmabili
- appositamente progettato per l'uso nei call center
- alta qualità audio e facilità di configurazione

## SINTEK TECHNOLOGY

La Sintek Technology ha origine da un pool di professionisti con più di 10 anni di esperienza nel settore dell'Information Technology. Crescere insieme al cliente è la caratteristica che ha contraddistinto da sempre il modo di impostare il lavoro della Sintek srl. Le competenze vanno dalla progettazione di reti (anche distribuite geograficamente) alla realizzazione di applicazioni software, siano esse Client/Server che WEB oriented. Le figure professionali che compongono la struttura coprono tutti i settori: dalla SYSTEM INTEGRATION al WEB DESIGN, dal SOFTWARE ENGINEERING al NETWORK ENGINEERING.

## SISTEL COMUNICAZIONI

La Sistel viene fondata nel 1986 da persone che, sino a quella data, avevano lavorato per oltre un ventennio come dipendenti della società per telecomunicazioni TELENORMA. La nostra attività è, ed è stata, la prosecuzione in autonomia della medesima attività svolta in precedenza come dipendenti TELENORMA: commercializzazione, installazione e assistenza di sistemi per telecomunicazioni. Disponiamo di Autorizzazione Ministeriale, di adeguate strutture operative con personale altamente specializzato, di un centro computerizzato di teleassistenza, nella nostra sede di Ancona. Il consistente bagaglio di esperienze, maturato in tanti anni di attività, ci consente di affrontare serenamente e coscienziosamente, qualsiasi tipologia di impianto da realizzare.

## ABOUT AVAYA

Avaya è leader mondiale nei sistemi di comunicazione per le imprese. L'azienda fornisce soluzioni di unified communications, contact center, data networking e servizi direttamente e attraverso i propri partner di canale, ad aziende e organizzazioni in tutto il mondo. Imprese di ogni dimensione beneficiano delle comunicazioni all'avanguardia di Avaya, grazie alle quali migliorano la propria efficienza, collaborazione, customer service e competitività.

Per ulteriori informazioni [www.avaya.com/it/](http://www.avaya.com/it/)