

Azienda: 3g SpA	Partner: FASTWEB
Tematica: Unified Communications	
Titolo Migliorare il livello di servizio ai clienti e ridurre i costi di gestione dei sistemi informativi attraverso una piattaforma di Unified Communications	

L'azienda

3g, fondata nel 2000, opera nel settore di servizi di outsourcing operativo per imprese, pubbliche amministrazioni ed istituzioni, dedicati alla comunicazione di qualità con i clienti. Oltre alla Direzione Generale a Roma, 3g opera su tre sedi operative a Sulmona (AQ), Chieti e Campobasso, con circa 1.200 collaboratori, ed ha raggiunto un fatturato di 23 milioni di Euro nel 2010. 3g ricopre una posizione di rilievo nel mercato italiano anche grazie alla recente acquisizione di tre ulteriori sedi distribuite in Molise, Campania e Sicilia, grazie alle quali, l'azienda avrà a disposizione, complessivamente, oltre 1.400 postazioni di lavoro. Sensibile allo sviluppo e l'innovazione tecnologica, i servizi offerti da 3g sono: Customer Acquisition, Customer Care, Customer Growth, Customer Operations, Customer Support, Debt Collection, Market Resarch & Customer Satisfaction.

L'applicazione

3g è cresciuta in modo consistente negli ultimi anni attraverso l'acquisizione e l'apertura di nuove sedi distribuite in tutta Italia. L'organizzazione della produzione dislocata in regioni diverse ha spinto l'azienda a sfruttare le potenzialità offerte dalle tecnologie digitali per conseguire economie di scala nella gestione dei sistemi informativi e diminuire il tempo di start-up per le nuove sedi. 3g ha quindi intrapreso un progetto in collaborazione con **FASTWEB** per la realizzazione di un innovativo sistema di Contact Center basato su tecnologia VoIP. Le attività di servizio sono ora gestite attraverso una piattaforma tecnologica multicanale, che prevede un sistema di distribuzione in automatico delle chiamate (Automatic Call Distribution - ACD), tramite una centrale telefonica interna (Private Branch eXchange - PBX) in grado di smistare in maniera efficace tutte le chiamate d'ingresso sia verso il gruppo di operatori dedicato ai servizi richiesti sia al sistema di risposta automatica (Interactive Voice Response – IVR). Quest'ultimo sistema, consente agli utenti/clienti di comunicare le proprie richieste, grazie ad una soluzione di riconoscimento vocale, ed ascoltare messaggi preregistrati di risposta, che, in molti casi vengono personalizzati attraverso l'interrogazione del database aziendale. Il servizio IVR permette di alleggerire il carico di chiamate per gli operatori del contact center, rispondendo alle richieste più frequenti in modo automatico. Inoltre, la nuova piattaforma multicanale supporta in modo integrato l'acquisizione di ordini tramite l'operatore di contact center attraverso la registrazione vocale del consenso del cliente (verbal ordering). 3g si è avvalsa del supporto di FASTWEB per l'housing del cluster su cui sono ospitati i diversi applicativi per la gestione dell'infrastruttura di comunicazione, per la connettività telefonica VoIP in tecnologia SIP trunk verso la rete pubblica di telefonia e per l'interconnessione in fibra ottica. Infatti, tutte le sedi sono collegate sia tra di loro che con la server farm di FASTWEB attraverso una rete MPLS in fibra ottica con rete di backup in rame. 3g può così erogare i propri servizi IT a supporto dei propri contact center distribuiti in Italia, gestendo in modo centralizzato la piattaforma tecnologica di distribuzione delle chiamate, l'ERP aziendale ed il software di CRM.

I benefici

L'architettura modulare consente di distribuire i servizi IT alle nuove sedi in poco tempo, supportando l'azienda anche nella corretta distribuzione dei carichi di lavoro tra le diverse sedi ed aumentando la flessibilità nella gestione del personale. L'azienda ha potuto conseguire benefici tangibili legati alla riduzione dei costi di gestione dell'infrastruttura: riduzione dei costi di sviluppo incrementale ed evolutivo stimati in circa il 40%, in virtù della concentrazione in un unico impianto telefonico; investimenti ridotti del 50% per l'avvio di nuove postazioni; riduzione dei tempi operativi di circa il 5% con un corrispondente incremento di produttività degli operatori; azzeramento dei costi e delle penali relativi a tempi morti per

interruzioni di connettività o di servizio maggiori opportunità di ricavi con costi invariati, grazie alla possibilità di offrire livelli di servizio superiori senza aggravio di spesa; maggiore livello di soddisfazione di soddisfazione dei Clienti, in termini di qualità percepibile e lead time operativo.

Analogamente, l'azienda ha conseguito importanti benefici intangibili quali: garanzia di continuità dei servizi ai clienti, anche in caso di catastrofi ambientali locali; maggiore certezza delle informazioni di servizio, grazie alla centralizzazione e unicità delle basi dati per il reporting operativo; miglioramento del livello di qualità dell'offerta, grazie all'incremento di flessibilità di servizio e del Time to Market; valorizzazione dell'immagine di 3g, che comunica ai propri clienti la propria capacità di innovare con le tecnologie digitali mantenendo elevati livelli di servizio.